



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

# Palvelualojen osaamistarpeiden ennakointiselvitys

Työpaikkailmoitusten analyysimallin  
tuloksia Helsingin seutukunnasta

Leveälahti, S. & Järvinen, J.

# Palvelualojen osaamistarpeiden ennakointiselvitys

Työpaikkailmoitusten analyysimallin  
tuloksia Helsingin seutukunnasta

Leveälahti, S. & Järvinen, J.

4/2011

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskuksen julkaisuja



ISBN 978-952-257-266-0 (painettu)  
ISBN 978-952-257-267-7 (PDF)

ISSN-L 1798-8101  
ISSN 1798-8101 (painettu)  
ISSN 1798-8071 (verkkajulkaisu)

Paino: Kopijyvä Oy  
Espoo 2011

## Sisällys

<b>1 Taustaa .....</b>	<b>4</b>
1.1 Palvelualojen kehityspiirteitä .....	4
1.2 Palvelutyön määrittelemisestä .....	7
1.3 Aikaisempi tutkimus .....	8
<b>2 Ennakointiongelma.....</b>	<b>11</b>
<b>3 Hankkeen tavoite ja tarkoitus .....</b>	<b>14</b>
<b>4 Palvelualan kvalifikaatioiden määrittely .....</b>	<b>17</b>
<b>5 Palvelutyön työpaikkailmoitukset .....</b>	<b>19</b>
5.1 Yleistä työpaikkailmoitusten sisällöistä .....	19
5.2 Palvelualan työpaikkailmoitusten sisällönanalyysi.....	21
<b>6 Palvelutyön ammattisiirtymien kehitysnäkymiä .....</b>	<b>29</b>
<b>7 Palvelualan yritysten arviointia työvoimatarjonnasta ja rekrytointiprosessiensa kehittämistarpeista .....</b>	<b>33</b>
7.1 Haastattelut .....	33
7.2 Palvelualan töihin hakevan työvoiman kehityspiirteitä .....	34
7.3 Palvelualan rekrytointiprosessi.....	35
7.4 Palvelualan osaamistarpeet ja uramahdollisuudet .....	37
7.5 Työ- ja elinkeinohallinnon palveluiden vastaaminen yritysten tarpeisiin	39
<b>8 Johtopäätökset .....</b>	<b>41</b>
<b>Lähteet .....</b>	<b>45</b>

# 1 Taustaa

## 1.1 Palvelualojen kehityspiirteitä

Toimialojen osaamistarjontapotentiaali rakentuu lähitulevaisuuden työmarkkinatilanteesta yhä enemmän toimialan (ja ammatin) vaihtajista, työttömistä ja nuorista tutkinnon suorittaneista. Näistä ensin mainitun merkitys korostuu suurten ikäluokkien eläköidyttyä 2010-luvun alkupuolella. Ajankoh-  
taisena työmarkkinoiden kohtaannon kehitykseen vaikuttavana teemana onkin huomioida työvoiman  
tarjonnan segmenttien työvoimapotentialin kehitystä suhteessa merkittävimpiin työvoiman määrää  
kasvattavien toimialojen ja klusterien osaamistarpeisiin.

Palvelutoimialat laajasti käsitettynä työllistävät Suomessa runsaat kaksi kolmasosaa työvoimasta. Kun alkutuotannon ja teollisuuden työllisyys pyrkii supistumaan, palvelualojen työllistämiskyky on työllisyyden tulevan kokonaiskehityksen kannalta ratkaisevassa asemassa. Kuluttajille suunnattujen palvelujen merkityksen kasvu on sidoksissa yleiseen elintason nousuun ja kulutuskysynnän raken-  
teessa tapahtuviin muutoksiin muun muassa väestön ikääntymisen seurauksena. Viime vuosien ennakointiselvityksissä ovatkin korostuneet muihin toimialoihin ja ammattiryhmiin nähden palvelualan työllistävyyden merkittävät kasvunäkymät. Palvelutyön työllisten määrä ohittikin teollisuuden työllis-  
ten määrän jo 1990-luvun lopulla, ja vuonna 2020 palvelutyössä toimivia ennustetaan olevan lähes neljännes enemmän kuin teollisessa työssä työskenteleviä (Hanhijoki et al 2009, 83). Palvelutyön työpaikkoja ennakoidaan avautuvan eniten Uudellemaalle ja työllisten määrän ennakoidaan kasva-  
van jopa 50 000 henkilöllä vuosien 2004–2020 välisenä aikana (Leveälähti 2008, 38).

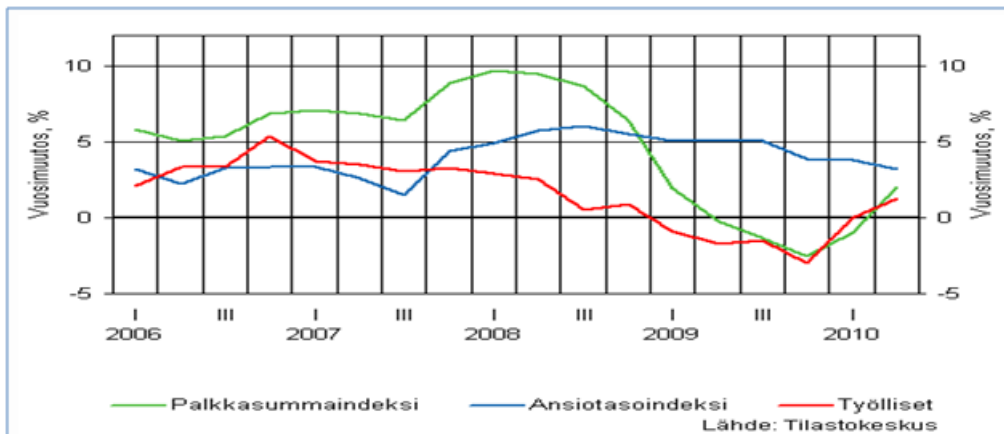
Useat palvelualan työpaikat ovat olleet jo vuosia rekrytointiongelmia seuraavien tutkimusten kärjes-  
sä. Ongelmallisimpien ammattien listan kärjessä olivat työ- ja elinkeinoministeriön (2010a) tutkimuk-  
sen mukaan toukokuussa 2010 myyntineuvottelijan ja sairaanhoitajan ammatit. Palvelutyön amma-  
teista oli TOP 10-listalla siivoojan, parturi-kampaajan, tarjoilijan ja kokin ammatit. Näiden ammattien  
avointen työpaikkojen täyttämisisä on ollut jo pitkään vaikeuksia työ- ja elinkeinotoimistoissa.  
Useimmin syyt rekrytointiongelmiiin ovat työpaikkojen ominaisuudet, liian vähäinen hakijamäärä, työn  
osa-aikaisuus ja työnhakijan riittämätön työkokemus. Rekrytointiongelmien syyt vaihtelevat suuresti  
sen mukaan, minkä ammatin avoimesta työpaikasta on ollut kyse. Työvoimapula on viime aikoina  
vaivannut eniten terveydenhuolto- ja sosiaalialaa. Työnhakijoiden ominaisuudet vaikeuttavat työpaik-  
kojen täyttöä erityisesti teollisuudessa ja rakennusallalla. Sen sijaan työpaikan ominaisuudet ovat  
merkittävä rekrytointiongelmien syy kaupallisen työn sekä palvelutyön ammateissa<sup>1</sup>.

Palvelualan työpaikkojen määrä on korostunut Uudellamaalla Helsingin seutukunnassa. Helsingin  
seudun elinkeinorakenne on hyvin palveluvaltainen. Työpaikoista 18 prosenttia on jalostuksessa, 57  
prosenttia kaupan ja muiden yksityisten palveluiden toimialoilla sekä 25 prosenttia julkisessa hallin-  
nossa ja hyvinvointipalveluissa. Erityisesti kaupan ja muiden yksityisten palvelualojen osuus on Hel-  
singin seudulla tuntuvasti suurempi kuin koko maassa. Helsingin seudun elinkeinotoiminnan erikois-  
tumista voidaan tarkastella suhteuttamalla seudun kunkin toimialan työpaikkaosuus koko maan vas-  
taavaan osuuteen. Näiden ns. sijaintiosamääräindeksien perusteella Helsingin seutu on vahvimmin  
suuntautunut erikoistuneisiin palvelualoihin. (Helsingin kaupakamari 2010.)

Palvelualojen suhdannenäkymät ovat kirkastuneet selvästi yleisen taloustilanteen kohenemisen  
myötä (kuvio 1). Kasvu näkyy selkeimmin liikevaihtoa tarkasteltaessa, mutta myös palveluyritysten  
palkkasumma ja työllisyys ovat kehittyneet suotuisasti. Palvelualojen liikevaihto kasvoi vuoden 2010  
toisella neljänneksellä 6,4 prosenttia vuoden 2009 vastaavasta ajanjaksosta. Liikevaihdon kehitys on  
jatkunut aiempaa myönteisempänä: edellisellä tarkastelujaksolla tammi-maaliskuussa liikevaihto  
supistui vielä 1,4 prosenttia vuoden takaisesta. Palvelualojen liikevaihdon käänne nousuun tapahtui  
ensimmäisen neljänneksen lopulla ja kasvu on nopeutunut siitä lähtien. Elinkeinoelämän keskusliiton

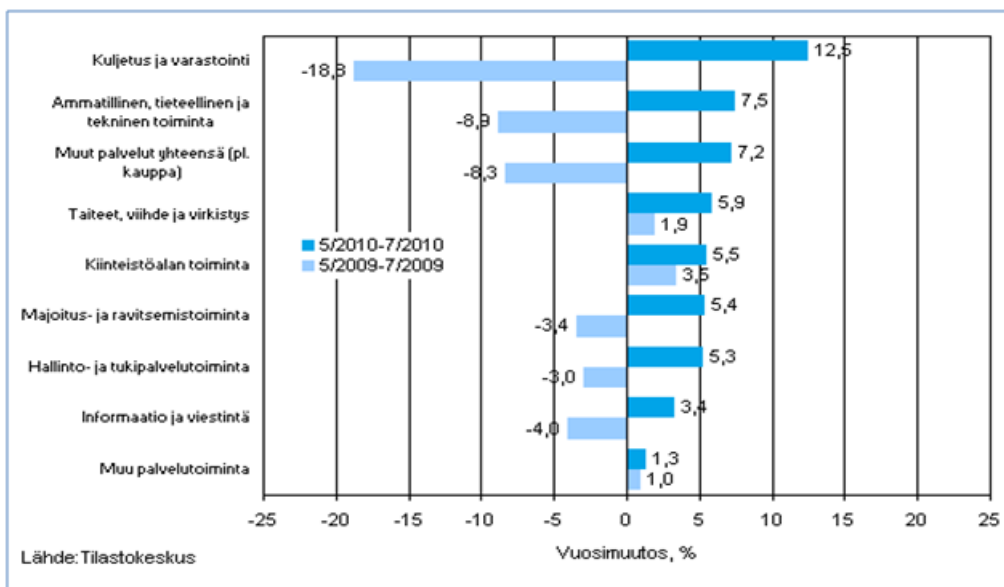
<sup>1</sup> Tutkimusten perusteella rekrytointiongelmät ovat kuitenkin dynaamisia, jolloin ne eivät keskity jatkuvasti ja systemaatti-  
sesti samoille, aloille ja alueille. Erilaisista lähteistä tehdyn tarkastelun perusteella Suomessa rekrytointiongelmät ja työvoi-  
mapula ovat olleet toistaiseksi tiettyjä toimialoja, ammattiryhmiä tai alueita koskevia rajattuja ongelmia. Tällöin kyse on ollut  
varsinaisen työvoimapulan sijasta etenkin tietyn ammatillisen pätevyuden ja kokemuksen omaavien osaajien puutteesta.  
(Sinko & Vihriälä 2007, 35–36, 52)

mukaan palveluyritysten myynti kasvoi kesän aikana ja odotukset lähikuukausille ovat melko hyvät, koska myyntimäärien ennustetaan kasvavan entisestään syksyn aikana. Myös yleisen suhdannetilanteen kuvataan vähitellen kohentuneen. Pk-yrityksiin keskittynyt suhdannebarometri kertoo, että erityisesti keskisuurten palveluyritysten myynti-odotukset ovat hyvät. Kannattavuuden lasku päättyi ja pk-yritysten henkilöstömäärät kasvoivat aavistuksen verran kesän aikana. Suhdanteiden ennustetaan paranevan vielä jonkin verran loppuvuonna. Palvelualojen henkilöstömäärä kasvoi huhtikuussa runsaat 2 prosenttia enemmän kuin viime vuonna vastaavaan aikaan. Parhaiten työllisyys kehittyi varastoinnin ja liikennettä palvelevan toiminnan sekä posti- ja kuriiritoiminnan yrityksissä kuten myös kuljetuksen ja varastoinnin toimialoilla. Kiinteistön- ja maisemanhoidon sekä majoituksen ja ravitsemuksen yrityksissä työllisten määrä sen sijaan supistui vuoden 2009 toiseen neljännekseen verrattuna. (Tilastokeskus 2010a.)



Kuvio 1. Palvelualojen palkkasummaindeksi, palkansaajien ansiotasoindeksi ja työllisten määrä (Tilastokeskus 2010a).

Varsinkin palvelualojen suhdannekehitys on ollut viimeisten kahden neljänneksen aikana nousu- ja kasvuvaiheesta vuoden 2009 talouden pohjakohtauksen jälkeen (kuva 2). Palvelualojen liikevaihdon kasvu voimistui edelleen vuoden 2010 touko-heinäkuussa, kun lisäystä edellisvuoden vastaavasta ajanjaksoista kertyi 7,2 prosenttia. Vuotta aiemmin palveluiden liikevaihto supistui 8,3 prosenttia. (Tilastokeskus 2010b.)



Kuvio 2. Palvelualojen liikevaihdon kolmen kuukauden vuosimuutos (Tilastokeskus 2010b).

Talouden laskusuhdanne näyttää pysähtyneen Helsingin seutukunnassa, mutta talouden nousu on käynnistynyt hitaasti. Seutukuntaa kannattelee suurien infrastruktuurihankkeiden lisäksi yhä palveluvaltainen elinkeinorakenne, matkailu ja kulttuurisektori lukuisine tapahtumineen ja festivaaleineen.

Näiden alojen vaikutukset säteilevät laajalle Helsingin seudun elinkeinoelämään. Helsinkiin odotetaan vuonna 2010 enemmän turisteja kuin koskaan aiemmin. Vapaa-ajan matkailu on kohonnut liikematkustamista tärkeämmäksi. Samalla kotimaisten turistien osuus on kasvanut. Seuraavan kuuden kuukauden kuluessa työttömyys pysynee kutakuinkin ennallaan, mutta vuoden sisällä tilanne alkaa todennäköisesti hitaasti parantua. Vaikka työttömien kokonaismäärä vähenee, pitkäaikaistyöttömien määrä todennäköisesti kasvaa työttömyysjaksojen pitkittyessä ja todennäköisyys työllistyä pienenee olennaisesti. Pitkäaikaistyöttömyys on kasvanut jo yli 40 prosenttia viime vuoteen verrattuna. Nuorisotyöttömyys ei ole enää juurikaan pahentunut vuodentakaisesta. Rekrytointitarvetta on edelleen hoiva-alalla, kiinteistönhuollossa ja palvelualoilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010a.)

Palvelualojen yhteenlasketun liikevaihdon nousu jatkui vuoden 2010 maalis-heinäkuussa ja varsinkin matkatoimistoalan liikevaihto kasvoi selvästi edelliseen vuoteen nähden. Myös ravitsemistoiminta ja kiinteistönhoidon liikevaihdot kasvoivat huomattavasti edellisvuoteen nähden. Ainoastaan vielä orastavat uudet palvelut kuten kotipalvelu jäivät liikevaihdon kehityksen näkökulmasta edellisen vuoden tasosta. Kaiken kaikkiaan 2000-luvulla palvelualojen ja erityisesti erikoistuneiden palvelualojen merkitys kansantaloudessa on ollut kasvu-uralla. (Tilastokeskus 2010 c.)

Jos katsotaan pidemmän aikavälin kehitysnäkymiä, niin Suomen talouden rakenteellinen kehitys näyttäisi jatkuvan tulevaisuudessa pitkälti lähihistorian mukaisena sekä tuotantorakenteen että kokonaiskysynnän ja -tarjonnan rakenteiden osalta. Tuotantorakenteessa palvelualojen osuus bruttokansantuotteesta ja työvoimasta kasvaa alkutuotannon ja jalostuksen osuuksien pienentyessä. Erityisen selvästi tuotantorakenteen muutos näkyy työvoiman kysynnässä ja työllisten määrä palvelualoilla tulee kasvamaan tulevaisuudessa nopeasti. Teollisuuden toimialoilla työllisten määrän vähenemiseen vaikuttaa ennen kaikkea pääomavaltaituminen ja palvelualoja nopeampi tuottavuuskehitys, joiden seurauksena vähemmällä työpanoksella tuotetaan tulevaisuudessa aikaisempaa suurempi arvonlisäys. Palvelualojen työllisten määrä tulee kasvamaan jopa 10 prosenttia seuraavan viidentoista vuoden aikana (VATT 2010, 30.)

Tilastokeskuksen mukaan aloittaneiden yritysten määrä lisääntyi kaksi prosenttia vuoden 2010 ensimmäisellä neljänneksellä edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan verrattuna. Eniten yrityksiä aloitti toimialakohtaisesti kaupan toimialalla, ja maakuntakohtaisesti aloittaneita yrityksiä oli yrityskantaan suhteutettuna eniten Uudellamaalla. Palvelualojen yrityskanta on kehittynyt vuosien 2005–2009 välillä melko tasaisesti ja kasvanut noin 1 000 yrityksellä viimeisen viiden vuoden aikana. Aloittaneiden ja lopettaneiden välisten yritysten tasapaino säilyi vastaavaan aikaan melko ennallaan; tosin ravintolatoiminnan lopettaneiden ja aloittaneiden yritysten määrät alkoivat lähestyä toisiaan 2010-luvulle tultaessa. Yhtenä syynä tähän on ollut vuoden 2009 heikko taloustilanne ja 2000-luvun alun ravintoloiden perustamisbuumi varsinkin Helsingissä.

Palvelualan työmarkkinoiden kannalta voidaan pitää alan arvostuksen ja tasa-arvon kannalta negatiivisena asiana alan palkkaeroja sukupuolien välillä. Alan palkkatason ollessa keskimääräistä alhaisempi on ongelmallista, että varsinkin matkatoimistojen palkkaero on miesten ja naisten välillä jopa neljänneksen luokkaa. Palkkakehityksen parantaminen ja sukupuolten välisten palkkaerojen vähentäminen lienevät myös jatkossa keskeisiä alan työvoiman saantia ja työssäjaksamista tukevia tekijöitä. (Tilastokeskus 2010d.)

Varsinkin alle 25-vuotiaiden ilman opetushallinnon alaista ammatillista tutkintoa olevien työssäkäynti palvelualoilla on merkittävää. Kohderyhmään kuuluu sekä opiskelijoita että koulutuksensa lopettaneita tai keskeyttäneitä, jotka eivät peruskoulun tai lukion jälkeistä ammatillista tutkintoa ole suorittaneet. Hankalaksi tämän ryhmän analysoinnin tekee taustatietojen niukkuus etenkin palvelutyön ammattiryhmän osalta. Yleisesti tiedetään, että opiskelijatyövoimaa käytetään paljon. Valmista tilastoa ei kuitenkaan ole käytettävissä, missä kerrottaisiin työssä olevien opiskelijoiden määrää tai ammattia missä he ovat töissä. Hyvän lähtökohta-aineiston analyysille kuitenkin tarjoaa Tilastokeskuksen opiskelijoiden ja työllisten työssäkäyntitilastojen yhdistäminen, joita käytetään tässä analyysissä.

Opiskelijoiden työssäkäynti on voimakasta Uudellamaalla. Opiskelijoiden työssäkäyntitilastojen mukaan vuonna 2008 Uudellamaalla on ollut 114 000 työllistä opiskelijaa. Tällä tarkoitetaan opiskelijaa, joka on ollut töissä vuoden 2008 joulukuun viimeisellä viikolla. Määrä on huomattavan suuri. Peräti 65 prosenttia näistä työllisistä opiskelijoista on kuitenkin yli 25-vuotiaita. Suurin osa työllisistä opiskelijoista lienee siis jo opintojensa loppusuoralla ja edustaa työelämän näkökulmasta lähes saman osaamistason omaavaa työllistä kuin tutkintonsa jo suorittaneetkin. Mielenkiintoista on kuitenkin alle

25-vuotiaiden työssäkäynti. Heitä on edelleenkin 40 000 työllistä opiskelijaa Uudellamaalla ja näistä varmasti suurin osa Helsingin seutukunnassa. Vastaavasti Uudellamaalla on 48 000 työllistä alle 25-vuotiaista joilla ei ole opetushallinnon alaista ammatillista tutkintoa suoritettuna. Alle 25-vuotiaista työllisistä arviolta täten yli 80 prosenttia on edelleen työnteon ohessa myös koulussa suorittamassa itselleen ammatillista tutkintoa.

Palvelutyön ammateissa työskentelee noin 10 000 alle 25-vuotiaista työllistä ilman ammatillista tutkintoa. Käyttäen edellisen kappaleen arviota pohjana on palvelutyön ammattiryhmässä työvoimana arviolta noin 8 000 alle 25-vuotiaista työllistä opiskelijaa. Alle 25-vuotiaiden ilman ammatillista tutkintoa töissä olevien osuus palvelutyön kaikista työllisistä on noin 15 prosenttia. Palvelutyön ammattiryhmä onkin todella merkittävässä roolissa sekä opiskelijoiden että ilman ammatillista tutkintoa olevien alle 25-vuotiaiden työllistämisessä, koska palvelutyön ammateissa työskentelee 25 prosenttia kaikista alle 25-vuotiaista ilman ammatillista tutkintoa olevista. Suurin opiskelijoiden työllistäjä palvelutyön ammattiryhmä ei kuitenkaan ole, koska 28 prosenttia alle 25-vuotiaista ilman ammatillista tutkintoa olevista työskentelee kaupallisen työn ammattiryhmässä. Keskimääräistä suurempi nuorten työllistyminen on tarjoilualalla ja siivoojissa. Vastaavasti keskimääräistä pienempi osuus nuoria työskentelee vartiointin ja suojelun ja kauneudenhoidon ja hygienian ammattiryhmissä. Tarkastelu osoittaa, että palvelutyön ammattiryhmässä opiskelijoiden osuus työllisistä on huomattavan suurta ja se kohdistuu lähinnä tarjoilu- ja siivoustyöhön. Kaikista palvelutyön ammattiryhmistä kuitenkin löytyy jonkin verran nuorta opiskelijatyövoimaa.

## 1.2 Palvelutyön määrittelemisestä

Palvelu on käsitteenä vaikeasti määriteltävä, sillä sitä voidaan pitää ainutkertaisena tapahtumana, jonka muoto on riippuvainen palveluajankohdasta, palveluyrityksestä sekä asiakkaan tarpeista. Palvelua voidaan pitää sarjana tekoja, joissa palveluja käyttävä asiakas tyydyttää palvelutarpeensa vuorovaikutussuhteessa henkilön tai palveluautomaatin kanssa. Grönroosin (2001, 81) mukaan palveluilla on useimmiten kolme ominaispiirrettä:

- o Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai toimintojen sarjoista eivätkä asioista.
- o Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
- o Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin.

Palvelu syntyy keskeisesti asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä vuorovaikutuksessa, jossa asiakas on kosketuksissa palveluyrityksen eri osien kanssa. Palveluiden prosessimaisesta luonteesta seuraa se, että palvelu voi tapahtua pitkän ajan kuluessa, jolloin prosessin selkeää alkamis- ja loppumisajankohtaa on vaikea erottaa. Palveluille on ominaista aineettomuus, varastoimattomuus, aikaherkkyys, ostajan ja myyjän erottamattomuus sekä edellisestä johtuva ostajan ja tarjoajan välinen erityinen suhde. Palveluiden tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus vaikuttaa myös palveluprosessin onnistumiseen. Koska palvelut usein tuotetaan ja kulutetaan osittain palveluprosessin aikana, on myös niiden tuotantoprosessi osa palvelua. (Grönroos 1990, 29-30; Goncalves 1998, 40; Ylikoski 1997, 24; Ojasalo 2001, 59.)

Vuorovaikutus on yksi asiakkuuslähtöisen toiminnan kulmakivistä ja sen merkitys korostuu monimutkaisissa tuotteissa ja palveluissa. Asiakkaan arvio vuorovaikutuksen laadusta muodostuu kokemuksista, jotka liittyvät henkilöstön käyttäytymiseen ja asennoitumiseen. Tätä kautta henkilöstön yhteistyökyvyn ja palvelualltiuden merkitykset korostuvat. Työntekijät vaikuttavat palvelutapahtumassa esimerkiksi siihen, millaisen mielikuvan asiakas yrityksestä hahmottaa. Henkilöstön ohella myös asiakkaan viestintätaidot vaikuttavat vuorovaikutuksen onnistumiseen, sillä erinomainen palvelu edellyttää kaksisuuntaista viestintää ja nopeaa ongelmanratkaisua. (Grönroos 2001, 231; Kaplan & Norton 2004, 122-124.)

Ammattitaitoisen ja osaavan henkilöstön merkitys on korostunut niin sanotun laatuajattelun myötä, joka levisi Japanista 1980-luvulla (Juran 1988). Henkilöstön ja asiakkaiden välisten suhteiden toimivuuden on katsottu olevan jopa tärkein niistä tekijöistä, joiden perusteella palvelujen laatua arvioidaan (Ganesh, Arnold & Reynolds 2000). Esimerkiksi palveluprosessin aikana mahdollisesti synty-



neiden virheiden ja ongelmien korjaaminen aiheuttaa kustannuksia, jotka voitaisiin välttää, jos palvelu olisi toiminut moitteettomasti (Grönroos 2001, 166). Ammattitaitoon liittyvät vaatimukset vaikuttavat myös palvelujen saavutettavuuteen siten, että erityisammattitaitoa vaativissa tehtävissä tilapäisen henkilöstön palkkaaminen ei ole helppoa.

Laadukkaan palvelun edellytyksenä on ammattitaitoinen henkilöstö. Grönroosin (2001, 297) mukaan laadukas palvelu merkitsee muun muassa sitä, että työntekijät osaavat tehdä työnsä kerralla oikein. Asiakkaiden on todettu myös arvostavan pitkään palvelleita ja ammattitaitoisia luottohenkilöitä. Työntekijän ammattitaito ja osaaminen perustuvat hänen saamaansa ja omaksumaansa koulutukseen. Työntekijän ammattiaan varten hankkiman peruskoulutuksen ja työnantajan tarjoaman täydennyskoulutuksen lisäksi ammattitaito on sidoksissa työntekijän omaehtoiseen haluun kehittää itseään. Työntekijän ammattitaidon voidaan katsoa vaikuttavan positiivisesti hänen palveluhalukkuuteensa, sillä työnsä osaava asiakaspalvelija on itsevarmempi ja halukkaampi palvelemaan asiakasta jopa erityisasiantuntemusta vaativissa tilanteissa. Ammattitaitoisen työntekijän voidaan katsoa kärsivän vähemmän myös stressistä, jota liian vaativat työtehtävät aiheuttavat. Vaikka työntekijän palvelualltiutta voidaan pitää henkilökohtaisena ominaisuutena, se on myös osa ammattitaitoa. Toisille työntekijöille asiakkaiden palveleminen ja auttaminen käy luonnostaan, toisille työntekijöille palvelualltius on ammattia varten opeteltu tapa toimia. (Jakosuo 2002, 49-57.)

Kuten edellä käy ilmi palvelun ja palvelutyön määrittäminen on hankalaa, minkä vuoksi alan määrittelemiseksi joudutaan tekemään osittain keinotekoisia ratkaisuja. Tämän ennakointihankkeen tarkoitus on palvella työ- ja elinkeinohallinnon toimenpiteitä ja hankkeessa hyödynnetään työhallinnon luokitukseen perustuvaa aineistoa. Tästä syystä hankkeessa hyödynnetään palvelutyön määrittelemiseksi työhallinnon ammattiryhmään 9 kuuluvat ammatit, joita ovat työhallinnon luokittelun mukaan seuraavat ammattiryhmät ja niiden alaryhmät: vartiointi ja suojele, majoitusliike ja suurtalous, tarjoilu, kotitalous, kiinteistönhoito ja siivous, kauneudenhoito ja hygienia, pesula, matkailupalvelu ja muut palvelut.

## 1.3 Aikaisempi tutkimus

Tässä hankkeessa palveluun liittyviksi ennakointihankkeiksi rajataan edellisessä luvussa mainittuihin ammattialoihin liittyneet ennakointihankkeet. Yleisesti ottaen palvelualan ammattien osaamistarpeita on ennakoitu yrityshaastatteluiden ja niiden tuloksia arvioivien asiantuntijaraatien kautta. Erityispiirteinä aikaisemmissa selvityksissä on ollut lisäksi se, että ne ovat keskittyneet vain tietyn palvelualan tarkasteluun eikä niinkään useamman eri palvelualan samanaikaiseen tarkasteluun. Seuraavassa on muutamia esimerkkejä aikaisemmista alan ennakointiselvityksistä.

Palvelualan osaamistarpeita on tarkasteltu useissa aikaisemmissa yhteyksissä varsinkin klusterinäkökulmasta. Esimerkiksi Palvelut 2020 -hanke oli Elinkeinoelämän keskusliitossa EK:ssa toteutettu pitkän aikavälin ennakointihanke, joka käynnistyi Palvelutyöntekijät ry:ssä vuonna 2004 (EK 2006). Hankkeen tavoitteena oli ennakoita laajasti yksityisellä palvelusektorilla tapahtuvia muutoksia, alojen tulevaisuuden toimintaympäristöä ja näiden heijastumista tarkastelussa olevien alojen osaamisvaatimuksiin. Ennakoinnin aikajänne ulottui vuoteen 2020. Hankkeen työskentely tulevaisuusfoorumeissa muodosti pohjan Delfoi-kyselyille, joissa valitulta asiantuntijajoukolta kerättiin näkemyksiä alojen toimintaympäristöistä ja osaamistarpeista. Palvelualojen osaamistarpeisiin vaikuttavat erityisesti palvelumarkkinoiden kansainvälistyminen, teknologinen kehitys ja palvelujen digitalisointi, vaatimus palvelujen inhimillisyydestä ja henkilökohtaisuudesta sekä eri palvelualojen toimialarajapinnoissa syntyvät palveluinnovaatiot. Lisäksi palvelualojen verkostoituminen ja toimialarajapintojen madaltuminen edellyttävät ammatillisen peruskoulutuksen kehittämistä moduulipohjaiseksi. Tietyn ammatin ydinosaamista tulisi voida laajentaa verkostoituneen toimialan tarpeiden mukaisella ammattiosaamisella. Monissa palvelualojen tehtävissä edellytetään vahvan ammattiosaamisen ohella myös muita taitoja, kuten verkostoitumisaosaamista, liiketoimintaosaamista ja yrittäjyysosaamista.

Toisena viimeaikaisena merkittävänä palvelualan osaamistarpeiden ennakointihankkeena voidaan pitää opetusministeriön käynnistämää matkailualan koulutustarpeiden ennakointihanketta (Matka 2020), jonka tavoitteena oli selvittää alan koulutustarpeet vuoteen 2020. Hanke toteutettiin laajana verkostoyhteistyönä opetushallinnon, matkailuyrittäjien, muiden matkailutoimijoiden ja koulutuksen

tarjoajien kanssa. Raportissa on tarkasteltu matkailun kehittymisen tulevaisuuden skenaarioita ja kohtalonkysymyksiä, tutkittu valmistuneiden sijoittumista ja halua pysyä alalla tai siirtyä muihin tehtäviin, kuultu laajasti yrittäjien ja muiden asiantuntijoiden käsityksiä matkailualan tulevaisuuden osaamistarpeista ja tehty työanalyysejä. Osaamisen kehittämisen painopiste on hankkeen mukaan tulevaisuudessa enemmän moniosaajissa kuin erityisosaajissa. Moniosaajan osaamisspektriin tulevaisuudessa kuuluu mm. liiketoimintaosaaminen ja taloudenhallinta, luovuus, innovatiivisuus ja joustavuus, vuorovaikutustaidot ja kulttuurien tuntemus. Lisäksi hankkeen keskeinen havainto oli, että keskeiseksi kaikkia ammattiryhmiä koskevaksi tulevaisuuden osaamisalueeksi nousee asiakkuus eri muodoissaan: näitä ovat varsinkin asiakkuuksien hallinta ja asiakaspalveluosaaminen. (Haaga Instituutti 2006.)

Myllylä & Linturi (2007) laatimassa yhteenvedossa siivous- ja kotitalousalan työnantajahaastatteluita käy sen sijaan ilmi, että suomalaisen työelämään ja siten myös siivous- ja kotitalouspalvelualan vaikuttavia vahvoja muutostrendejä ovat erityisesti toimintojen verkottuminen, tietoteknologian kehitys, verkkopalvelujen kasvu ja väestön ja työvoiman ikääntyminen. Merkittäviä muutostrendejä ovat myös ympäristöarvojen nousu, energian hinnan nousu ja yhä selvemmin myös ilmastonmuutos ainakin julkisen keskustelun perusteella. On mahdollista, että jotkut tällä hetkellä heikosti havaittavat ilmiöt vahvistuvat yleisesti havaittaviksi vaikuttaviksi vahvoiksi trendeiksi lähitulevaisuudessa energian hinnan nousun ja ilmastonmuutoksen tavoin. Em. yhteenvedossa tuotettiin erityisesti alan yrittäjien asiantuntijaraatityöskentelyn kautta näkemyksiä alan osaamistarpeiden kehittämiseksi. Selvityksen johtopäätöksissä korostetaan mm. seuraavia kehittämiskohteita: lisää asiakaspalvelukoulutusta, koulutuksen suunnittelua yhteistyössä työnantajien kanssa, enemmän koulutusta kotisiivouksesta, laiteopetusta työharjoitteluun tuleville sekä tehdas- ja loppusiivouksen erityispiirteiden huomioimista koulutuksessa. Yritysten kehittämistarpeena tunnistettiin yritysten välisiä uusia yhteistyömahdollisuuksia, yksityisten yrityspalvelujen saatavuutta sekä toimitilojen ja tonttien saatavuutta.

Pesula-alan osaamistarpeita ei ole juurikaan ennakoitu viime vuosina. Pesula-alan osaamistarpeisiin viitataan kuitenkin esimerkiksi vuonna 2007 valmistuneessa vaatetusalan osaamistarveselvityksessä, joka kuului Opetushallituksen tekstiili- ja vaatetusalan ennakointiprojekteihin. Osaamistarveselvitys loi käsityksen tekstiili- ja vaatetusalan yritysten toiminnasta tänä päivänä ja samalla kartoitti mm. yrityksen menestystekijöitä ja työntekijöiden ammatillisia ja yleisiä osaamisalueita tulevaisuudessa vuosina 2015–2020. Projektin mukaan keskeisimmät alan osaamistarpeet liittyvät asiakaspalveluun, atk-taitoihin, markkinointiosaamiseen, tuotteiden viimeistelyyn ja työnsuunnitteluun. (Turun Ammattiinstituutti 2007, 9.)

Innova Länsi-Suomen aikuiskoulutuskeskuksen vartiointialan osaamistarvehankkeessa ”Vartiointialan henkilöstökoulutuksen kehittäminen ja pilotointi Innovassa” (Alanen & Rosenqvist 2008) selvitettiin alan työnantajien, alan kouluttajien ja alan koulutukseen osallistuneiden henkilöiden kautta vartiointialan osaamistarpeiden kehittämistarpeita. Hankkeen tuloksena nousi esiin kolme keskeisintä osaamisen kehittämistarvetta: asiakaspalvelutaidot, tietotekniikka, kielitaito ja eri kulttuurien ymmärtäminen. Lisäksi selvityksessä korostetaan, että vartiointiala teknistyy entisestään ja tulevaisuudessa erilaiset tekniset laitteet ja järjestelmät sekä tietotekniikka tulevat olemaan yhä tärkeämmässä roolissa vartijan työssä. Tämän seurauksena vartijoilta odotetaan yhä enemmän teknistä osaamista sekä tietoteknisten ohjelmistojen hallintaa. Teknisen osaamisen vastakohtana korostuvat inhimillisemmät ominaisuudet. Työnantajat haluavat nähdä vartijan tulevaisuudessa asiakaspalvelun vahvana ammattilaisena, joka omaa hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot sekä asiakaspalveluasenteen.

Hotelli-, ravintola- ja matkailualan työvoima- ja osaamistarpeita on käsitelty useissa erilaisissa julkaisuissa 2000-luvulla. Esimerkiksi ravitsemistoiminnan nykytilaa ja tulevaisuuden trendejä tarkastellaan kauppa- ja teollisuusministeriön toimialaraportissa (Harju-Autti 2006), jossa korostetaan alan yritysten kehittämistarpeina mm. kansainvälistymisen eri muotojen hallintaa, markkinoinnin ja tiedottamisen kehittämistä, henkilöstökoulutusta, tuotekehitystä ja management-taitojen sisäistämistaitoja. Samaisessa toimialaraportti-sarjassa julkaistiin samana vuonna myös matkailua (Harju-Autti & Ryymin 2006), maaseutumatkailua (Ryymin 2006a) ja matkailun ohjelmalveluja (Ryymin 2006b) koskevat toimialaraportit. Em. raporteissa on kuvattu monipuolisen tilastokatsauksen kautta alan kehityspiirteitä varsinkin yritysnäkökulmasta sekä luotu asiantuntijaraatityöskentelyä hyödyntäen visioita alan yritysten kehittämishaasteista.

Yhteistä edellä mainituille hankkeille on ollut pitkän aikavälin tarkastelu ja klusteri- tai toimialaosaa-  
misen näkökulma, joka ei täysin palvele lyhyen aikavälin ammatti kohtaista osaamistarpeiden tarkas-  
telua ja tiedon hyödyntämistä käytännön suunnittelussa. Toisaalta lyhyen aikavälin tarkasteluissa ei  
useinkaan ole ollut näkökulmana palvelualan ammatti kohtaiset ydinosaamistarpeet vaan enemmän  
yleiset ammattialakohtaiset ja tekniseen osaamiseen liittyvät kehitysnäkymät (esim. Varsinais-  
Suomen TE-keskus 2007). Menetelmällisesti palvelualan osaamistarpeita on lähestytty lähes poik-  
keuksetta erilaisten asiantuntijamenetelmien (esim. Delfoi-menetelmä), haastattelujen ja kyselyjen  
kautta, mutta harvoin laadullisten ja määrällisten menetelmien yhdistelmänä, jota on suositeltu erilai-  
sissa asiantuntija-arvioinneissa (esim. Foredata 2009, 136).

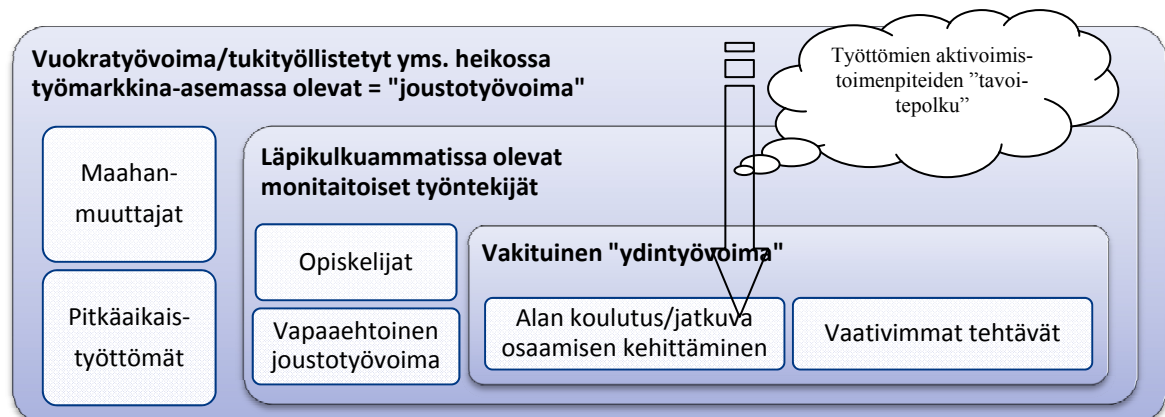
Tarvitaan monipuolisempaa palvelualan yritysten henkilöstösuunnittelun analyysia. Esimerkiksi Pitkänen ja kumppanit (2009) suosittelevat raportissaan ”Moni-ilmeiset rekrytointiongelmät. Rekrytointiongelmienv syyt työnantajan, työnhakijan ja työvoimatoimiston näkökulmasta”, että rekrytoinnin tutkimusta kannattaisi jatkaa vielä syvyyssuuntaan, tarkkoihin mikrotutkimuksiin, mikroteorioihin ja ratkaisumalleihin käytännön toiminnan tueksi. Tällaisia tutkimuksia olisivat mm. ongelmaperustaiset, todellisten rekrytointiongelmatapausten ja ongelmatilanteiden ympärille kehitellyt yhteisen oppimisen foorumit, jotka toimisivat samanaikaisesti rekrytointiongelmienv ratkaisutilanteina, henkilöstökoulutuksena ja rekrytoinnin tutkimuksena.

10

## 2 Ennakointiongelma

Hankkeen tavoitteet perustuvat Manner-Suomen ESR-ohjelma-asiakirjan 2007–2013 korostamiin tarvittaviin toimenpiteisiin, joita ovat mm. sellaisten toimintatapojen kehittäminen, joiden avulla ennakointi kytketään alue- ja paikallistasolla entistä tiiviimmin käytännön toiminnan suunnitteluun ja päätöksen tekoon, mm. yritysten ja niiden henkilöstön kehittäminen ja muut työvoima-, elinkeino- ja koulutuspoliittiset toimet. Lisäksi hankeasiakirjassa nostetaan esille sellaisten palveluiden kehittäminen, joilla kehitetään palveluja ja uusia toimintamalleja, jolla voidaan edistää alueellista ja ammatillista liikkuvuutta ja työpaikkojen nopeaa täyttymistä.

Keskeisin haaste myös palvelualan työmarkkinoiden näkökulmasta on edistää työntajien ja hakijoiden kohtaamista eri tavoin. Yleisempänä kohtaantoa parantavana keinona on ollut ns. ”polutus” eli useiden toimenpiteiden kokonaisuus, jossa askeleittain lisätään työllistävyttä (kuvio 3). Yksityisen sektorin työllistämisellä ja siihen verrattavilla toimenpiteillä sekä ammatillisella työvoimakoulutuksella on ollut useiden tutkimusten mukaan melko selvä positiivinen vaikutus työttömien työnhakijoiden työllistämiseen (Aho 2009.) Filosofisena tausta-ajatuksena on ollut, että heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevia voidaan tukea työmarkkinoille pääsemiseksi etenkin osaamista kehittämällä ja kannustamalla työnhakijoita elinikäisen oppimisen mukaiseen jatkuvaan itsensä kehittämiseen myös työelämässä työmarkkina-asemansa turvaamiseksi. Kuitenkin eri ammattialojen työllistymispolkujen viitekehyykset poikkeavat toisistaan erityisesti sen vuoksi, että tiettyjen ammattialojen työmarkkinoiden liikkuvuus sekä joustot vaikuttavat merkittävässä määrin myös siihen keinovalikoimaan, jolla voidaan luoda edellytyksiä alalle työllistymiseksi pidemmäksi aikaa. Keskeisin tämän ennakointihankkeen tavoite onkin selvittää, mitkä edellytykset työttömillä työnhakijoilla tai työttömyysuhan alla olevilla työllisillä on vakiinnuttaa työmarkkina-asemansa palvelualan eri tehtäviin ja mitä toimenpiteitä palvelualalle työllistymisen edistämiseksi olisi tehtävä jatkossa.



Kuvio 3. Työttömien työllistämispolutuksen lähtökohta palvelualalle työllistymisen edistämiseksi.

Varsinkin palveluliiketoiminnan yhteydessä työvoiman määrällisten ja laadullisten resurssien merkitys korostuu, sillä asiakkaan ja henkilökunnan kohtaamispisteet ovat keskeisiä määriteltäessä palvelun laatua tai sen tuottamaa elämyksellistä arvoa. Yrityksen strateginen johto määrittelee liiketoimintakonseptin, joka perustuu arvioihin siitä, että kyseiselle palvelulle on kysyntää, tai että riittävä kysyntä pystytään luomaan tarjonnan kautta. Jotta laadittu konsepti saataisiin toimimaan, tarvitaan työvoimaresursseja, jotka täyttävät niin määrälliset kuin laadullisetkin tarpeet. Kuitenkin markkinoiden kehittyminen ja henkilöstön liikkuvuus aiheuttavat sen, että liiketoimintakonseptin toimivuutta tarkkailaan jatkuvasti ja sitä kehitetään tarpeen niin vaatiessa. Jotta henkilöstöresurssit saataisiin kohtamaan muutokset liiketoiminnassa, on kyettävä ennakoimaan niin työvoiman määrällistä tarvetta kuin myös laadullista tarvetta eli osaamistarvetta.

John Atkinson esitteli 1980-luvun puolivälissä konseptinsa ”Flexible Firm”. Konseptin mukaisesti organisaatioiden on kehitettävä joustavuuttaan kohdatakseen alati kehittyvien markkinoiden tarpeet ja kilpailupaineet. Käytännössä malli tarkoittaa sitä, että organisaatioiden tulisi saada työvoimaresurssinsa toimimaan liiketoiminnan kannalta proaktiivisesti toteuttamalla työvoimajoustoja. Hieman yksinkertaistaen kyse on siitä, että työvoiman joustot saadaan nivoutumaan organisaation toimintoi-

hin mahdollisimman hyvin silloin kun markkinoiden tilanne edellyttää muutoksia strategisissa tavoitteissa ja suunnitelmissa. (Atkinson 1985.)

Atkinsonin malli työvoimajoustoille sisältää sekä ns. ydintekijät että periferiset, eli toissijaiset tekijät. Ydintekijöillä tarkoitetaan vakituista ja kokoaikaista työvoimaa, kun taas toissijaisilla osa-aikaista, tilapäistä sekä määräaikaista työvoimaa. Joustavuuden laatu eroaa toisistaan näissä kahdessa luokassa merkittävästi. Toissijaisten tekijöiden kohdalla Atkinson puhuu määrällisestä joustosta, joka tarkoittaa työvoimajouaston kohdistamista markkinoiden vaihtelusta johtuvaan työvoiman määrän kasvattamiseen tai vähentämiseen. Ydintekijöiden kohdalla joustavuudessa kyse on toiminnallisuudesta, eli siitä kuinka saadaan hyödynnettyä työvoimaresurssien osaamista tarpeen näin vaatiessa. Toiminnallisen jouston voidaan ajatella olevan työvoiman laadullista joustamista. (Emt.)

Atkinson esittää myös sen, että itse joustolla on kaksi perusluottuvuutta, työvoimajoustopot sekä jousto työssä. Työvoimajoustopot ovat enemmänkin työmarkkinakysymys, jota organisaatioiden johto hyödyntää sovittaessaan työvoiman määrää suhteessa vallitsevaan markkinatilanteeseen ja kysyntään. Joustopot työssä ovat puolestaan luonteeltaan sellaista, jotka tapahtuvat yrityksen tai tuotannon sisällä. Kuitenkin konseptin toiminta edellyttää strategisen liiketoimintasuunnittelun ja henkilöstöhallinnon erittäin sujuvaa kanssakäymistä. Jos henkilöstöhallinto on epävarma liiketoiminnan työvoimatarpeesta pitkällä tähtäimellä, niin tehdyt toimenpiteet perustuvat usein lyhyellä tähtäimellä tehtyihin, vallitsevista olosuhteista aiheutuneisiin reaktioihin, jotka useimmiten kohdistuvat tuotetta tai palvelua sekä markkinoita koskeviin muutospaineisiin. Tämä puolestaan johtaa usein heikkoihin työntekijäsuhteisiin sekä myös heikkoon laatuun ja tuottavuuteen.

Strateginen henkilöstöhallinto pyrkii vastaamaan mm. Atkinsonin mallissa esitettyihin haasteisiin liiketoiminnan konseptien sekä henkilöstöhallinnon kohtaamisesta. Esimerkiksi Lengnick-Hall & Lengnick-Hall (1988) ovat koonneet yhteen tehtyjä tutkimuksia sekä kirjoituksia strategisen henkilöstöhallinnon erityispiirteistä. Heidän näkemyksen mukaan strategisen liiketoimintasuunnittelun ja henkilöstöhallinnon integraatio takaa sen, että työvoima- sekä taloudelliset ja teknologiset resurssit otetaan varmasti huomioon asetettaessa tavoitteita sekä arvioitaessa toteutuksen mahdollisuuksia. Kolmanneksi, integraation myötä organisaatioiden on harkittava tarkasti siihen kuuluvia yksilöitä, ja muodostettava sen perusteella toimintamallit. Näiden lisäksi myös MacMillian & Schuler (1985) mukaan henkilöstöhallinnon ja strategisen päätöksenteon vastavuoroisuus toisaalta estää strategisen päätöksenteon alistamista työvoimaresurssien etujen mukaisiksi. Näin ollen työvoimaresurssit nähdään enemmänkin organisaation kompetenssina ja kilpailuetuna, kuin taakkana. Wright & McMahan (1992) ovat esittäneet, että henkilöstöhallinnon sopeuttamisella on kaksi ulottuvuutta, vertikaalinen ja horisontaalinen. Vertikaalinen sopeuttaminen on heidän mukaansa niitä toimia, joilla henkilöstöhallinnon toimet sovitetaan strategisen johdon prosesseihin. Horisontaalisella sopeuttamisella tarkoitetaan puolestaan henkilöstöhallinnon eri toimintojen yhdenmukaisuutta, jolla saavutetaan tehokkuutta resurssien allokoinnissa. Vertikaalinen sopeuttaminen hyödyntää näitä resursseja siten, että ne kohdistetaan koko organisaatiota koskeviin ensisijaisiin aloitteisiin.

Pitkänen ja kumppanit (2009, 325-326) kuvaavat tätä työvoimajoustopon ilmentymää paitsi yritysten henkilöstörakenteena, niin myös rekrytointiprosessiin vaikuttavana tekijänä. Tutkimusten mukaan pääsääntöisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevat (osatyökykyiset, maahanmuuttajat jne.) työllistyvät huonosti jopa rekrytointiongelmia kokeneilla toimialoilla, vaikka kyse olisi suhteellisen vähäistä ammattitaitoa vaativista tehtävistä. Työmarkkinoiden heikossa asemassa olevien ohi menevät rekrytointitilanteissa esimerkiksi nuoret opiskelijat, jotka osuvat lähemmäs ns. hyvän tyypin määritelmää. Vaikka maahanmuuttajien tai pitkään työttömänä olleiden tekninen tai teoreettinen osaaminen olisi kohtuullinen, heidän työllistymisensä kaatuu ”tietynlaiseen kulttuurisidonnaiseen osaamisvajeeseen”. Nuoret rekrytoituvat tarjolla oleviin tehtäviin, koska he hallitsevat heikossa työmarkkina-asemassa olevia paremmin ”oikeat kieli- ja ulkonäkökoodit”. He eivät kuitenkaan välttämättä sitoudu tehtäviin tai edes alaan, vaan mieltävät työskentelyn vain väliaikaiseksi. Samoin he ovat valmiita vaihtamaan herkästi työnantajaa. Tämä saattaa johtua esimerkiksi siitä, että he ovat suuntautumas- sa aivan muualle ja vain poikkeavat ansaitsemaan rahaa tai hankkimaan kokemusta.

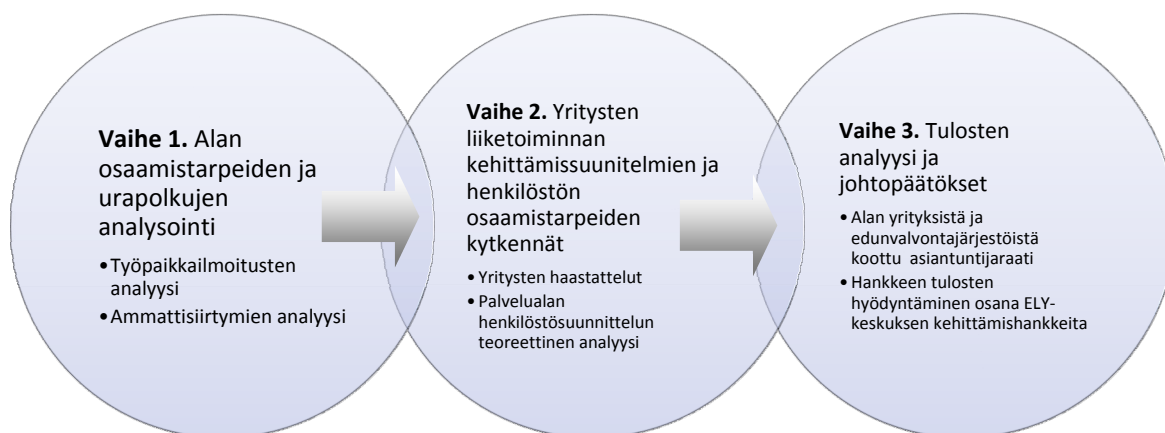
Tutkimuksissa onkin tuotu esiin, että useissa tapauksissa rekrytoiduksi tuleminen edellyttää täysin erilaista osaamista kuin varsinaisista työtehtävistä suoriutuminen (Warhurst ym. 2006). Toisaalta ns. pehmeiden taitojen kuten henkilökohtaisten ominaisuuksien korostuminen suosii myös nuoria per- soonallisuutta ilmentäviä työnhakijoita kuin vaikkapa keski-ikäisiä pitkäaikaistyöttömiä. Edellä kuva- tun ilmiön myötä esimerkiksi palvelualan työtehtävät ovat muuttuneet läpikulkualoiksi ja -tehtäviksi,

josta on ollut seurauksena työnantajien kokemat jatkuvat rekryointitarpeet ja rekryointikierre. Tutkimuksesta on havaittavissa, että joissain tapauksissa työnantajat reagoivat tilanteeseen pyrkimällä entistä tavoitteellisemmin luomaan ydintyövoimalle ydintehtäviä ja toisaalta tehtäviä, joissa työntekijöiden vaihtuvuus ei ole haitaksi. Tästä syntyy työmarkkinoille vähäistä ammattitaitoa vaativia nopeasti opittavia tehtäviä, jotka eivät välttämättä itsessään ole kovin houkuttelevia. (Pitkänen et al. 2009.)

Palvelualan ammattien osalta onkin perusteltua tarkastella millä tavoin palvelualan yritykset hyödynävät em. jousto- tai sopeuttamisstrategiaa ja millaiset palvelualan yritykset perustavat henkilöstöstrategiansa periferisen työvoiman hyödyntämiselle. Palvelualan ammattien osaamisen kehittämisenäkökulmasta on oleellista mitkä urapolut mahdollistavat etenemisen periferiasta ydintyövoimaan ja millä tavoin työ- ja elinkeinohallinto sekä sen sidosryhmät voisivat vaikuttaa yhä paremmin näihin työvoiman työmarkkina-asemaa vakauttaviin työvoimavirtoihin. Vai onko tämä ideaali kehittämistavoite todellisuudessa sellainen, joka ei todellisuudessa toteudu? Toisaalta ELY-keskuksen näkökulmasta olisi myös tarpeen saada ennakoit tietoa, millä tavoin yritykset kokevat jatkossa periferisen ja ydintyövoiman keskinäisen suhteen kehittyvän ja millä tavoin tämä heijastuu palvelualan yritysten liiketoiminnan kehittämistavoitteisiin. Eräs tärkeä näkökulma on myös se millä tavoin erityisesti palvelualan kasvuyritykset ovat toteuttaneet rekryointipolitiikkaa ja siihen liitännäistä työvoiman joustoa.

### 3 Hankkeen tavoite ja tarkoitus

Hankkeen tavoitteena on tuottaa uusi lähestymistapa palvelualan osaamistarpeiden ennakoimiseksi, jossa hyödynnetään paitsi yrityshaastatteluita niin myös muita palvelualalle työllistymistä kuvaavia, uusia ennakkointiaineistoja. Foredata Oy:n kehittämän osaamistarpeiden ennakkointimallin kokonaisrakenne on kuvattu kuviossa 4.



Kuvio 4. Ennakointihankkeen teoreettinen viitekehys.

Ensimmäisessä vaiheessa hankkeessa on koottu ja analysoitu aikaisempia palvelualan osaamistarpeiden ennakkointihankkeiden tuloksia ja niissä hyödynnettyjä ennakkointimenetelmiä, jonka jälkeen on kehitetty uusi lähestymistapa työ- ja elinkeinohallinnon asiakkaiden palvelualalle työllistymisen proaktiiviseksi edistämiseksi<sup>2</sup>. Ensimmäisenä menetelmällisenä vaiheena laadittiin yhden vuoden ajalta koonti ja analyysi työnantajien ilmoittamista työpaikkailmoituksista. Tässä hankkeessa työpaikkailmoitusten koonti tehtiin mol.fi-sivustoilla palvelutyön ammattiryhmässä avoimeksi ilmoitettu- jen työpaikkojen koonnilla ja analysoinnilla.

Foredata Oy on kehittänyt vuoden 2009 aikana hakupalvelun, joka analysoi kaikki mol.fi-sivustoille ilmoitetut työpaikkailmoitukset ja niissä ilmoitetut ammattikohtaiset osaamiskvalifikaatiot<sup>3</sup>. Tässä projektissa analyysi on kohdennettu Helsingin seutukunnan palvelutyön ammattien työpaikkailmoituksiin viimeisen vuoden ajalta. Näitä järjestelmästä löytyy yli 10 000 kappaletta. Varsinaisen analyysin tekemisessä avustaa sisällönanalyyysijärjestelmä, jonka avulla voidaan tehdä mm. luokiteltuja sanahakuja.

Keskeisenä työpaikkailmoitusten analyysikohteena ovat olleet työnantajien esiintuomat ammattikohtaiset kvalifikaatiot, joiden analyysin avulla voidaan kiinnittää huomiota toisaalta niihin työnantajien vaatimiin ominaisuuksiin, jotka ovat ns. ammatillisia osaamiskokonaisuuksia, mutta samalla myös niihin kvalifikaatioihin, jotka liittyvät enemmänkin ihmisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin<sup>4</sup>. Tämän tiedonkoonnin avulla voidaan analysoida tuoreimpaan työmarkkinatietouteen perustuvaa tietoa työnantajien osaamisvaatimuksista ja saada esille tarkemman sisällönanalyysin kautta ns. heikkoja signaaleja sellaisista osaamiskvalifikaatioista, jotka ovat voimistumassa ammateittain tarkasteltuna.

<sup>2</sup> Vähintään yhden kokonaisen vuoden otos tarvitaan erityisesti siksi, että kaikkien ammattien keskeisimmät rekrytointivuodenajat tulisivat huomioitua kokonaisvaltaisesti analyysissa. Foredata Oy on jo toteuttanut aiemmin useita erilaisia ennakkointihankkeita hyödyntämällä avoimien työpaikkailmoitusten analyysimallia. Foredata Oy:n työpaikkailmoitusten analyysijärjestelmä kerää päivittäin tietoa uusien työpaikkailmoitusten sisällöstä. Esimerkiksi työpaikkailmoituksista saadaan lukumääräistä tietoa mm. työpaikkailmoitusten määrästä, kausijakaantumisesta, alue- ja ammattijakaantumisesta ja laadullista tietoa mm. ammatteihin vaadittavista osaamiskokonaisuuksista tai mahdollisista tutkintovaatimuksista. Tällä hetkellä järjestelmään on tallennettu jo yli 300 000 työpaikkailmoitusta.

<sup>3</sup> Foredata Oy on toteuttanut useissa aikaisemmissa ennakkointihankkeissa tietoteknisiä työkaluja, joiden avulla on voitu hallita laajoja tietokantakokonaisuuksia. Kyseistä menetelmää ei ole toteutettu Foredata Oy:n tietojen mukaan aikaisemmin Suomessa. Tosin työpaikkailmoituksia voidaan arvella kerättäneen joissain yksittäistapauksissa manuaalisesti, mutta tiedon koonti on ollut erittäin työlästä ja kustannustehotonta – esimerkiksi Mol.fi sivustolle tulee noin 1 000 uutta työpaikkailmoitusta päivittäin.

<sup>4</sup> Tämä osaamisvaatimusten empiirinen aineisto kattaa tasalaatuisesti ja kattavasti kaikki ammattiryhmät toisin kuin työnantajakyselyt, joissa yrityskohtaisesti merkittävimmät ammattiryhmät saavat usein liian suuren huomion.

Huomattavaa on, että palvelutyön ammattien osuus on ollut viime vuosina selkeästi suurin mol.fi-sivustoilla ilmoitetuista avoimista työpaikoista, joka kuvastaa myös ammattiryhmän osaamistarpeiden ennakkoinnin tarpeellisuutta. Taulukossa 1 on kuvattu keskeisimpiä mol.fi-sivustolla rekrytoivia yrityksiä viimeisen vuoden aikana.

Taulukko 1. Työ- ja elinkeinoministeriön mol.fi-sivustolla eniten työpaikkailmoituksia ilmoittaneet vuosien 2009–2010 välillä.

HUS	
Helsingin kaupunki	Clio Henkilöstöpalvelut Oy
MediaPex Oy	Go On Yhtiöt
Straight Sales Group Ay	Manpower Oy
Suoramarkkinointi Mega Oy	Academic Work Suomi Ab
StudentWork Finndea Oy	SOL Henkilöstöpalvelut Oy
Lassila & Tikanoja Oyj	VSSH/ Turun yliopistollinen keskussairaala
Celectus Oy	MindFit Consulting Oy
Click Henkilöstöpalvelut Oy	Barona IT Oy
Nikolex Oy	CL-Yhtiöpalvelu Oy
Nordic Henkilöstöpalvelut Oy	Seure Henkilöstöpalvelut Oy
Rekrytointipalvelu Sihti Oy	Opteam

Ennakointimallin ensivaiheessa analysoitiin myös, minkälaisia urapolkumahdollisuuksia palvelualan ammatit mahdollistavat Helsingin seutukunnassa. Tämä tieto on mahdollistanut laajentaa tietämystä niistä ammateista, joille työllistymistä palvelualan osaamiskvalifikaatiot antavat tukea. Toisaalta hankkeessa on ollut erityisenä tavoitteena selvittää mistä palvelualan ammateista on absoluuttisesti ja suhteellisesti tarkasteltuna jouduttu useimmin työttömäksi/työvoiman ulkopuolelle ja toisaalta mihin palvelualan ammatteihin työttömät/työvoiman ulkopuolelta tulevat ovat viime vuosina työllistyneet parhaiten. Ammattisiirtymiä on tarkasteltu mm. Tilastokeskuksen ammattisiirtymätilastoja apuna käyttäen. Lisäksi on korostettava, että palvelutyön työllisistä Helsingissä yli 45 prosenttia on alle 35-vuotiaita. Tämän vuoksi ammattisiirtymien kehityspiirteitä on tarkasteltu erityisesti niiden ammattien osalta, joissa on paljon alle 35-vuotiaita ilman tutkintoa olevia työllisiä<sup>5</sup>.

Hankkeen seuraavana vaiheena on analysoitu tarkemmin mol.fi-sivustolle työpaikkailmoituksen ilmoittaneiden palvelualan yritysten näkemyksiä alansa osaamistarpeista haastatteluin. Haastatteluiden sisältönä ei ole kuitenkaan pelkästään saada luetteloa toimialan osaamistarpeista vaan tuottaa uutta tietoa siitä, mitkä yrityksen sisäiset kehittämistoimenpiteet toimivat vaikuttimina henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Haastatteluiden päätavoitteena onkin ollut tuottaa uutta tietoa siitä, millä tavoin erityisesti palvelualan yritykset voisivat nykyistä tehokkaammin kytkeä liiketoiminnan kehittämisen ja henkilöstösuunnittelun yhtenäiseksi ja toisiinsa vaikuttavaksi suunnittelukokonaisuudeksi. Hankkeessa on toteutettu kuudentoista palvelutyön työpaikkailmoituksen ilmoittaneen yrityksen haastattelut, jossa on selvitetty tarkemmin esimerkiksi täytettyjen työpaikkojen henkilövalintoja, palvelualan yritysten rekrytointipolitiikan kehitysnäkymiä sekä uusien työntekijöiden perehdytys- ja koulutusohjelmien sisältöjä. Haastatteluiden tavoitteena on lisäksi ollut luoda katsaus työnantajien näkemyksiin työttömistä työnhakijoina ja niistä mahdollisista puutteista tai ongelmista, joita työttömiin työnhakijoihin toistuvasti kohdistuu. Haastattelujen yhteydessä pyydettiin myös käytännön esimerkkejä haastateltavien yritysten mahdollistamista urapolkumahdollisuuksista varsinkin ilman ammatillista tutkintoa oleville työntekijäryhmille.

Hankkeen lopuksi Uudenmaan ELY-keskus ja Foredata Oy järjestivät lokakuussa 2010 loppuseminaarin, johon kutsuttiin palvelualan työmarkkinajärjestöjä, aikuiskoulutuksen tarjoajien opettajia sekä ELY-keskuksen projektien (Osaamisen ennakkoinnilla kasvua, KASVU voimaa kehittyville yri-

<sup>5</sup> Aho ja kumppanit (2009) korostavat, että erityisesti ammattialoitaisen liikkuvuuden lähemmäksi selvittämiseksi tarvittaisiin jatkotutkimusta. Kiinnostavaa olisi tutkia yksityiskohtaisemmin esimerkiksi

- mikä on eri ammattiryhmien tulovirtojen rakenne
- miten suuri osa tulee työttömyyden kautta
- mistä ammateista ammatinvaihdon kautta kuhunkin ammattiin tyypillisesti tullaan
- minkälaisia lähtövirtoja on eri ammateista
- mikä on koulutuksen ja työvoimapolitiisten toimenpiteiden mahdollinen merkitys näiden siirtymien kannalta.

Tässä ennakointihankkeessa on tarkasteltu erityisesti näitä jatkokeskymyksiä palvelualan ammattiryhmien näkökulmista. Erityisenä tavoitteena on ollut selvittää työttömien ja työvoiman ulkopuolelta tulevien tulo- ja menovirtojen kehitystä eri ammatteihin, joiden kautta saadaan tietoa työ- ja elinkeinohallinnon toimenpiteiden suuntaamiselle erityisesti ammattikoh-  
taisesta näkökulmasta.



tyksille, Viennin uudet horisontit sekä Protek Uusimaa) asiantuntijoita arvioimaan hankkeen tuloksia ja erityisesti ideoimaan konkreettisia ehdotuksia palvelualan työnhakijoiden ja alan yritysten kohtaannon parantamiseksi. Lisäksi hankkeessa on tuotettu viimeisen vuoden aikana mol.fi-sivustolla julkaistujen palvelualan työpaikkailmoitusten sisällön Excel-muotoinen koontidokumentti, joka mahdollistaa tuottaa myös varsinaisen hankkeen jälkeen muita tarkempia laadullisia analyyseja aineistosta.

Hankkeen välillisenä tavoitteena on siis tuottaa uusi toimintamalli ELY-keskukselle, jonka avulla voitaisiin tunnistaa edellä esitettyjen vaiheiden kautta työllistymiseen vaikuttavia prosesseja. Malli soveltuu erityisen hyvin Uudenmaan ELY-keskusalueelle, jossa yritysکوhtainen yhteistyö on mahdotonta toteuttaa toisin kuin esimerkiksi Lapissa. Malli tarjoaa erinomaisen mahdollisuuden kohdentaa palveluitaan yrityksille, jotka ovat hyödyntäneet työ- ja elinkeinohallinnon palveluita ainakin työpaikkailmoitusten muodossa. Tämä toisaalta tarkoittaa, että sellaiset yritykset, jotka eivät sen sijaan hyödynnä työhallinnon rekrytointipalveluita eivät siten välttämättä ole työttömien työllistämisen näkökulmasta keskeisin yhteistyökohte. Lisäksi hankkeen pidemmän aikavälin tavoitteena on ulottaa em. malli kattamaan muita määrällisiä henkilöstöjoustoja käyttäviä toimialoja ja sisällyttää malliin yhteistyömalli alueen keskeisten rekrytoijien ja ELY-keskuksen välille. Yhteistyön ei tule kuitenkaan perustua ainoastaan suuryritysten tarpeisiin, vaan valikoidun otannan kautta tulisi poimia samalla toimialoittain pk-yrityksiä, joilla on kasvavaa rekrytointitarvetta. Pk-yritysten kanssa tehtävä yhteistyö voitaisiin ulottaa tällöin laajemmin liiketoimintakonseptien kehittämispalveluihin ja muihin ELY-keskuksen yrityspalveluihin. Malli toisi siten erään välineen tunnistaa kasvuyrityksiä ja tukea aikaisessa vaiheessa niiden kasvuedellytyksiä.

## 4 Palvelualan kvalifikaatioiden määrittely

Työvoiman osaaminen on yksi tärkeimmistä kilpailukykytekijöistä nopeasti muuttuvassa ja uudistuvassa toimintaympäristössä. Osaamisella tarkoitetaan usein työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa ja niiden soveltamista käytännön työtehtäviin (Valtiovarainministeriö 2001). Organisaation ja sen toimintaympäristön muutokset ovat entisestään kiihtyneet. Systeemien rajapinnat ovat myös hämärtyneet ja tiivistyneet: asiakkaat ja muut sidosryhmät, alihankkijat ja muut yhteistyökumppanit. Kaootisuus ilmenee monin eri tavoin: jatkuvasti syntyy uudenlaisia toimintamuotoja ja innovaatioita, jonka seurauksena muutoksilla voi olla yllättäviä vaikutuksia jopa globaalisti. Osaamisen kehittämisen avainkäsitteiksi onkin noussut ennakoimattomuus ja hallitsemattomuus.

Organisaatiot ovat dynaamisia jatkuvasti muuttuvia verkostoja. Tällaisessa organisaatiossa menestyminen ei niinkään perustu ohjailuun ja kontrolliin vaan taitoon ymmärtää muutos ja kykyyn elää yhteistyössä ennakoimattomien tapahtumien kanssa. Kun informaatiotulva on valtava, ei asioilla aina ole loogista yhteyttä. Toisaalta suurimmat innovaatiot löytyvät juuri epälineaaraiselta alueelta. Yhdistellään asioita, jotka eivät tavanomaisesti ole lähellä toisiaan. Sama tieto tai käsite voi saada uuden merkityksen toisessa kontekstissa. (Helakorpi 2005.) Tiedon merkityksen kasvun myötä henkilöstön ammattitaito ja sen kehittämisvalmiudet ovat tulleet yhä tärkeämmäksi osaksi yritysten kehittämispotentiaalia.

Ammattitaito muodostuu työntekijän kyvyistä ja valmiuksista toimia ammattiin liittyvissä työtehtävissä ja se muuttuu toimintaympäristön, työtehtävien ja työpaikan vaatimusten sekä myös yksilön kehittämisen ja henkisen tilan mukaan. (Pohjonen 2005, 47.) Tehtävä työ määrittelee pätevyys- ja osaamisvaatimukset, jotka ovat merkityksellisiä itse työn suorittamisen kannalta. Pohjosen (2005, 105) mukaan näiden tekijöiden haltuunottoon liittyvät termit kvalifikaatio, kompetenssi ja ammattitaito. Työstä nousee esille kvalifikaatiovaatimuksia, eli osaamistarpeita, jolloin kvalifikaatio on se osaaminen jolla työntekijä vastaa asetettuihin kvalifikaatiovaatimuksiin. Kompetenssi liittyy puolestaan työntekijän ammattitaitoon, joka mahdollistaa tarvittavan osaamisen. Koska tässä hankkeessa keskitytään työnantajien työntekijöille määrittelemiin kvalifikaatiovaatimuksiin, on kvalifikaationäkökulma tarkastelun keskiössä. Varsinkin kompetenssien suhteen arviointi kvalifikaatioihin kytkeytyy yksittäisten henkilöiden kompetenssikartan hahmottamiseen ja mahdollistamiin kvalifikaatioihin, joita ei tässä hankkeessa tarkastella kuin sivuten.

Kvalifikaatio-käsitettä voi lähestyä esimerkiksi yhteiskunnan, työorganisaation ja yksilön näkökulmasta (Virkkunen 1977). Kvalifikaatioon (ammattitaitoon) on olemassa monenlaisia määrittelyjä ja jakoja. Kvalifikaation käsitteellä voidaan tarkoittaa yhtäältä koulutuksessa ja työprosesseissa ja toisaalta yksilön sosialisatiossa syntyneitä valmiuksia. Lisäksi kvalifikaatio sisältää luonnollisesti yksilön lahjakkuuden. Esimerkiksi Turtiainen (1997) on määritellyt sen yksilön elämän kokonaistoimintojen edellyttämäksi valmiudeksi. Tuomisto (1982, 27-88) sen sijaan määrittelee kvalifikaatiolla tarkoitettavan yleisesti ottaen sitä työntekijöiden tietojen, taitojen ja valmiuksien ja henkisten työskentelytapojen sekä työkokemuksen summaa, joka on yhteiskunnallisesti työn suorittamisen edellytyksenä. Kvalifikaatiolla voidaan myös tarkoittaa työvoiman ammattitaidon laadullisia ominaisuuksia, jotka voivat liittyä työsuhteeseen, -ympäristöön, työn kohteeseen, -tulokseen, -prosessiin, -sosiaaliin ja -fyysisiin suhteisiin sekä työn sisältöön (Räsänen 1995, 4). Tällöin työn edellyttämien kvalifikaatioiden kokonaisuus muodostaa ns. työn tai työhön liittyvän sosialisatiossa, jolloin työprosessin edellyttämät kvalifikaatiot on ymmärrettävä laajemmiksi kuin työtaidoksi ja tiedoiksi yleensä.

Kansainvälisesti tunnetuimman kvalifikaatio-määrittelyn tarjoaa alun perin kansainvälisen työjärjestön ILO:n piirissä syntynyt jako kolmeen alueeseen kvalifikaatiolohkojen mukaisesti. Ensimmäiseen lohkoon kuuluu tuotannolliset kvalifikaatiot, jotka ovat tarpeen varsinaisessa työprosessissa "tekeminen". Toiseen lohkoon kuuluu normatiiviset kvalifikaatiot, jotka jakautuvat edelleen mukautumis-, motivaatio- ja sosiokulttuurisiin kvalifikaatioihin. Mukautumiskvalifikaatiot tarkoittavat työhön ja työyhteisöön sopeutumista (esim. työaika ja tavat). Motivaatiotekijät ovat enemmänkin henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten oma-aloitteisuus, työyhteisön sopeutuminen, palvelualltius, yhteistyökyky jne. Näiden merkitys on kasvanut esimerkiksi ryhmäorganisaatioiden ja asiakaskeskeisten toimintatapojen yleistytessä. Sosiokulttuuriset tekijät liittyvät vuorovaikutukseen työorganisaation sisällä ja ulospäin sekä mm. omaan ammattikuntaan samaistumista. Kolmanteen lohkoon kuuluvat innovatiiviset kvalifikaatiot, jotka mahdollistavat työprosessin kehittämisen ja oikean toiminnan ennalta arvaamat

tomissa kriisitilanteissa. Viimemainitut tulevat sitä tiheämmiksi, mitä nopeammin työelämä ja työprosessit muuttuvat ja mitä monimutkaisempia järjestelmiä työssä joudutaan hallitsemaan. Innovatiivisiin kvalifikaatioihin kuuluu myös jatkuvan oppimisen kyky. (Helakorpi-Olkinuora 1997.) Lisäksi rekrytointimisen edellytyksenä saattaa olla esimerkiksi puhdas rikosrekisteri, auto, oma puhelin tai muu vastaava tekijä, joka ei ole niinkään osaamisriippuvainen tekijä.

Tässä hankkeessa palvelualojen kvalifikaatiot jaetaan edellisen ILO:n kvalifikaatioluokitusta soveltaen neljään osa-tekijään eli tuotannollisiin, normatiivisiin ja innovatiivisiin kvalifikaatioihin sekä muihin henkilökohtaisiin tekijöihin. Useissa aikaisemmissa palvelualan ennakointihankkeissa on kiinnitetty pääpaino tuotannollisiin kvalifikaatioihin ja vielä usein melko pienestä otannasta koko yrityskantaa ajatellen. Tässä hankkeessa käytettävällä kvalifikaatioluokituksella halutaankin tuoda esille myös normatiivisia kvalifikaatioita, joilla ei ole suoraa yhteyttä ammatillisiin osaamisvaatimuksiin. Varsinkin työpaikkailmoituksissa tuodaan korostuneesti esille näitä monesti erilaisia henkilöarvioiden kautta esille saatavia henkilökohtaisia ominaisuuksia, joiden merkitys rekrytointiprosesseissa on erityisen suuri aloilla, joilla on paljon työnhakijoita ja/tai ammatilliset osaamisvaatimukset eivät ole kovin korkeat. Lisäksi innovatiiviset kvalifikaatiot kuten halu kehittää itseään ovat työelämässä yhä tärkeämpiä ominaisuuksia, joihin varsinkin kasvuyritykset kiinnittävät henkilöstöään kasvattaessa lisääntyvässä määrin huomiota.

## 5 palvelutyön työpaikkailmoitukset

### 5.1 Yleistä työpaikkailmoitusten sisällöistä

Työpaikkailmoituksen laadinta on hyvin kriittinen kohta rekrytointiprosessia, koska oikean hakijaehdokkaan löytämisen lisäksi ilmoituksen laadinnassa tulee huomioida tietyt työhönottoa ja syrjintää koskevat seikat. Vaikka työoikeutta käsittelevissä laeissa ei ole erikseen säännelty työhönottoa eikä myöskään työpaikkailmoitusten laatimista, esiintyy laeissa monia työhönottoa yleensä ja ennen kaikkea syrjintäsäännöksiä käsitteleviä kohtia. Tärkeimmäksi kulmakiveksi muodostuu yhdenvertaisuuden toteuttaminen työhönotossa, joissa erityissäännökset käsittävät kiellon kaikenlaisen syrjivän menettelyn toimimiseksi. (Koskinen & al. 2008, 180) Työsopimuslaissa (Työsopimuslaki 26.1.2001/55, TSL) 2:2 §:ssä on mainittu, että työnantajan on noudatettava syrjintäkieltoa palkatessaan uutta työvoimaa yritykseensä. Syrjintäkieltoa työnantaja voi syyllistyä rikkomaan jo työpaikkailmoituksessa, muut mahdolliset syrjintäkiellon vastaiset toimet työnantajan puolelta työhönottotilanteessa voi syntyä työntekijäehdokkaiden valinnassa haastatteluun, kysymysten asettelussa haastattelutilanteessa ja lopullisissa henkilövalinnoissa avoimeen työpaikkaan. (Kairinen et al. 2006, 238 - 239.)

#### **Ikä työpaikkailmoituksissa**

Työpaikkailmoitusten yhteydessä ikäkysymykset nousevat usein esille. Jos yritys etsii nuoria tai tarkkaan määrittää työntekijöiltään vaadittavan iän koskemaan esim. 25-40-vuotiaita ilman hyväksyttyä perustetta, voidaan kyseinen ilmoitus mieltää syrjiväksi. Määrittelevän adjektiivin käyttö työnhakijan ikään viitaten, saattaa kuitenkin perustua vain työn luonteeseen ja sen keston määrittämiseen. Nuorekas-sanan käyttö työpaikkailmoituksessa on hyväksyttävää, sillä nuorekkaalla pyritään juuri välttymään syylistymästä ikäsyrjintään, mutta samalla välittämään minkälaiselle henkilölle työ sopisi. Kyseessä voi tällöin olla esim. mainoslehtienjakajantyö tai au pairin työ, jotka yleisesti ottaen ovat lyhytaikaisia, heikommin palkattuja juuri nuoren elämänvaiheeseen sopeutuvia töitä. Tässäkin tapauksessa myös tiettyihin esiintymistaidon töihin voidaan hakea tietyn ikäisiä henkilöitä ja tässä suhteessa iän erikseen määrittäminen voidaan katsoa hyväksyttäväksi perusteeksi. (Koskinen & al. 2008, 242; Kairinen & al. 2006, 1228-1229.)

TSL 1:6 §:n mukaan työntekijän pitää olla vähintään 18-vuotias ja tämän takia lakia nuorista työntekijöistä (Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998, NuorL) sovelletaan 1 § tilanteessa, jossa on työnhakijana/-tekijänä kyseessä alle 18-vuotias henkilö, mutta 2 §:n mukaan kuitenkin yli 15-vuotias tai 14-vuotias tiettyine erityisehtoineen. Tämän lain noudattaminen voi olla syy työpaikkailmoituksissa esiintyviin 18 vuotta täyttäneisiin henkilöihin kohdistuvasta ilmoituksesta, työssä voi olla kyse pitkistä työpäivistä, yötyöstä, joiden tekemiseen työsuojeluviranomainen ei ole antanut poikkeuslupaa. Lisäksi alkoholi- ja tupakkalainsäädäntö vaativat päihdyttävien tuotteiden myyjiltä täysi-ikäisyyttä. (Koskinen & al. 2008, 123-124) Näin esim. savukkeita myyvä kioskki voi asettaa työpaikkailmoituksessa ikävaatimukseksi 18 vuoden iän, jos voidaan todentaa, ettei työnantajalla ole mahdollisuutta järjestää asiaa muulla keinoin.

TSL:n 2:6 §:n mukaan työnantajan on ilmoitettava avoinna olevasta työpaikasta yrityksen sisällä siellä vallitsevan käytännön mukaisesti niin, että sekä vakituisilla, kokoaikaisilla, että osa- ja määräaikaisilla työntekijöillä on yhtäläiset mahdollisuudet hakea paikkaa. Tämä koskee työpaikkoja, jotka laitetaan avoimesti haettaviksi. (Emt. 2008, 11.) Sisäisen rekrytoinnin onnistuminen on myös useassa tapauksessa edullisempaa ja vaivattomampaa, kun kalliilta lehti-ilmoituksilta ja konsultointipalveluilta vältytään. Haitta puolena tässä usein koetaan ”rekrytointiketju”, jonka poistaminen vastaavasti lisää työtä ja kustannuksia, lisäksi haittana ovat useat päällekkäin menevät harjoitteluvaiheet työpaikalla. (Viitala 2004, 247.)

Kunnallisiin virkoihin täytyy noudattaa julkista hakumenettelyä, siitä säädellään KvHL:n 4 §:ssä. (Laki kunnallisesta viranhaltijasta 11.4.2003/304, KvHL). Hakuajaksi on laitettava vähintään 14 kalenteripäivää ja Kuntalaki (Kuntalaki 17.3.1995/365, Kuntal) 7:64 §:ssä mainitaan ilmoituspaikkana käytettävän julkisten kuulutusten ilmoitustaulua tai muuta tapaa, mikä on kunnassa erikseen päätetty.

Työvoimaviranomaisille on työnantajan ilmoitettava huomattavista työvoiman käyttöön liittyvistä muutoksista, uuden toimipisteen avaamisesta ja avoimeksi tulevista työpaikoista JPTL:n 3:10 §:n perusteella (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295, JPTL). Seuraavissa tilanteissa työnantajan ei kuitenkaan katsota tarvitsevan ilmoittaa avoimena olevaa työpaikkaa (Koskinen et al. 2008, 77):

- o jos työhön palkataan jo työnantajan palveluksessa oleva henkilö,
- o jos tarkoituksena on käyttää kutsumismenettelyä työnantaja päättää ilmoittaa työntekijälle työmahdollisuudesta ja tämän halukkuudesta palkata kyseinen työntekijä,
- o jos työ on yrityksen johto- tai sen veroinen tehtävä,
- o jos työhön aiotaan palkata vuokratyöntekijä tekemään osoitettua työtä ja työ sopimuksella vain siksi aikaa, kun työn valmiiksi saattaminen vaatii.

Rekrytointiprosessi alkaa työnantajan tarpeesta palkata lisää työvoimaa. Yrityksen rekrytoijana voi toimia joko työnantaja itse tai hänen valtuuttamat henkilöt esim. henkilöstöjohtamisen puolelta. Siihen kuka yrityksessä vastaa rekrytoinnista vaikuttaa yleensä yrityksen koko ja tarvittavan työvoiman toimenkuva. Hyvin määritelty tehtävänkuvaus auttaa rekrytoijaa myös perustelemaan prosessin eri vaiheissa tehdyt valinnat ja päätökset, jos ne aiheuttavat kysymyksiä työnhakijan oikeuksien rikkomuksista. Työnantajan todistustaakalla tarkoitetaan syrjintäepäilyksissä työnantajan pakkoa pystyä osoittamaan väitetyt syrjintäperusteet vääriksi. (Vaahtio 2007, 13-27.)

Työpaikkailmoitus, oli sitten rekrytointikanavana kyseessä sanoma-, ammattilehti tai eri tahojen Internet-sivut, on samalla yrityksen, että avoimen työpaikan markkinointia. Yrityksen ja kyseisen työpaikkailmoituksen laatijan tulisi suunnitella tarkasti ilmoituksen yleisilme ja miten se vastaa seuraaviin kohtiin (Vaahtio 2005; Markkanen 2005):

- 1) Mitä se kertoo yrityksestä? Yritysmielikuvan muokkaamista vääränlaiseen suuntaan antamalla ilmoituksissa virheellisiä tietoja yrityksestä ja sen toiminnasta tai kaunistelemalla totuutta valheilla ei ole missään tapauksessa toivottavaa.
- 2) Onko se mielenkiintoinen? Herättääkö se huomioita mm. halutussa kohderyhmässä?
- 3) Täyttääkö se tyyliltään ja kieliasultaan yrityksen imagoa vastaavan puolen? Yritys voi palkata mainostoimiston muokkaamaan ja suunnittelemaan rekrytointi-ilmoitusta. Tällä tavalla ilmoitus saadaan paremmin erottumaan muista, kuin mainonnan ammattilaisten kanssa on pohdittu myös yrityskuvan markkinointia.
- 4) Mainitaanko ilmoituksessa selkeästi mihin tehtävään haetaan työntekijää? Mitkä ovat siis edellytykset työtehtävän suorittamiseen ja vaatiiko se tiettyä tutkintoa, tiettyjen kielten hallintaa, mutta myös se kerrotaanko siinä riittävästi siitä, mitä työ tarjoaa tekijälleen esim. uralla etenemismahdollisuudet, sisäiset koulutusjärjestelmät, kansainvälinen työympäristö.
- 5) Sisältyykö toimenkuvaan tarkentaviin määritteisiin syrjintää? Työpaikkailmoituksiin on pakostakin liitettävä tarkentavia määritteitä, mutta ne eivät saa sisältää laissa määriteltyä syrjintää sisältävää ilmoittelua.

#### **Työpaikkailmoittelun periaatteet**

Työpaikkailmoituksen tulee olla työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämän mol.fi-sivuston ohjeiden mukaan selkeä tehtäväkuvauksen, kieliasun ja ulkoasun osalta. Tehtävän kuvaustietojen ja hakijalta toivottujen vaatimusten on oltava realistisia ja olennaisia. TE-toimistossa vastaanotettava ja julkaistava työpaikkailmoitus ei ole mainos. Siksi siihen ei sisällytetä työtehtävän kuvaukseen kuulumattomia tietoja. Erikoismerkkejä ja suuraakkosia vältetään työpaikkailmoituksessa. Otsikoissa niitä ei käytetä lainkaan.

Työpaikkailmoituksessa tulee ottaa huomioon syrjinnän kieltö työhönotossa esim. iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen tai sukupuolen perusteella. Valokuvan pyytäminen työpaikkailmoituksessa katsotaan syrjinnäksi työhönotossa, mikäli pyynnölle ei ole selkeää työhön liittyvää perustetta. Perusteeksi katsotaan mallin, näyttelijän tai näihin rinnastettava työ.

Ilmoituksessa tulee olla maininta rikosrekisterin esittämisestä niiden työpaikkojen osalta, joissa tehdään työtä lasten ja nuorten parissa. Työpaikkailmoitus tulee sisältää kaiken kaikkiaan seuraavat tiedot:

- o Yrityksen/työnantajan nimi yritysrekisterin (ytj) mukaisesti. Tiivis kuvaus yrityksen toiminnasta. Työpaikkailmoitus ei ole yrityksen markkinointiesite.

- Ammattinimike ammattiluokituksen mukaisesti
- Tehtävän keskeinen sisältö sekä työtehtävän mahdolliset erityispiirteet
- Vaadittavat erityistaidot: kielitaito, atk-taidot, esimieskokemus jne.
- Koulutusvaatimukset tarvittaessa
- Työaika; päivittäinen työaika, osa-aikatyö, vuorotyö ym.
- Työn alkaminen ja työsuhteen kesto
- Työpaikan sijainti: tietyllä paikkakunnalla sijaitsevaa työpaikkaa ei ilmoiteta avoimena useilla paikkakunnilla. Etätyö tai laajalla alueella tehtävä työ määritellään työpaikaksi, jonka sijaintipaikkakuntaa ei voi määrittää.
- Palkkaus
- Osoite ja yhteyshenkilö, hakumenettely ja hakuohjeet

Lähde: TEM (2010b)

## 5.2 Palvelualan työpaikkailmoitusten sisällönanalyysi

Tässä hankkeessa on analysointikohteena ollut mol.fi-sivustolla ilmoitetut palvelutyön avoinna olevat työpaikat aikavälillä 1.9.2009-30.9.2010 Helsingin seutukunnassa. Työpaikkailmoitusten osalta ei ole kuitenkaan pyritty tekemään kokonaistarkastelua esimerkiksi mahdollista syrjintää koskevista ilmoituksista, vaan tässä tapauksessa on keskitytty osaamista ja henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevien työnantajien vaatimusten analyysiin. Analyysissa on toki sivuttu myös hieman yleisellä tasolla eri ammatteja koskevia työpaikkailmoitusten rakenteita ja sisältöjä, mutta päätutkimuskohteena on ollut työnhakijalta vaadittavat kriteerit. Seuraavan tauluun on koottu tarkemmin eri ammatteja koskevia yleisiä tuloksia. Tarkemmat ammattikohtaiset analyysit on koottu liitteeseen 1.

### Havaintoja palvelualan työpaikkailmoituksista

- Analysoituja palvelualan työpaikkailmoituksia oli yhteensä 10 228 kappaletta, joka on noin kolmasosa kaikista Suomessa ilmoitetuista avoimista palvelutyön työpaikoista
- Kuukausitasolla selvästi eniten siivoojien sekä kokkien ja keittäjien työpaikkoja (yli 650 työpaikka/kk)
- Palvelualan työpaikkoja eniten tarjolla elo-syyskuussa, vähiten kesäkuussa
- Palvelualan työpaikoissa alueellisia painotuksia: Ravintola-alan työpaikat Helsingissä (yli 70 %), mutta kiinteistönhuolto, siivousala, pesula-ala ja matkailuala jakautuvat myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle (alle 50 % työpaikoista Helsingissä)
- Siivoojien ja vartijoiden ammattiin eniten tarjolla yli 12 kk kestäviä työsuhteita (yli 70 prosenttia)
- Ravintola-alan työpaikkailmoitukset ovat selvästi suppeimpia tehtäväkuvauksen ja osaamisvaatimusten suhteen
- Vartiointialan ja kiinteistönhuollon työpaikkailmoituksissa korostuu työtehtäväkuvaus
- Kokkien ja keittäjien ilmoituksissa korostuu ammatilliset osaamisvaatimukset
- Kahviloiden ja pikaruokalojen työpaikkailmoituksissa korostuu henkilökohtaisten ominaisuuksien kuvaus
- Erityisesti ravintola-alan yritykset ovat ulkoistaneet henkilöstön rekrytointin ulkopuolisille henkilöstöyrityksille. Sen sijaan turvallisuusalalla haetaan tekijöitä valtaosin yrityskohtaisesti.

### Vartiointiala

Vartiointialan työpaikkailmoituksia oli yhteensä 433 kappaletta eli keskimäärin noin 33 kappaletta kuukautta kohti. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus on jopa kolmannes. Vartiointialan työpaikat ovat valtaosin kokoaikaisia ja vakituisia. Jopa viidennes alan työllisistä toimii alan tehtävissä ylioppilastaustalla. Alalle tullaan usein työvoiman ulkopuolelta (varsinkin armeija), mutta toisaalta myös alalta siirrytään työvoiman ulkopuolelle (esimerkiksi opiskelemaan). Alan osaamisvaatimusten suhteen arvostetaan aikaisempaa työkokemusta, mutta yhä useammin rekrytointiin kuuluu automaattisesti koulutusjakso. Alalla vaaditaan nykyisin vartijakortin lisäksi varsinkin vahvoja atk-

taitoja, ensiaputaitoja sekä englannin kielen taitoa. Lisäksi ammatissa korostuu henkilökohtaisina ominaisuuksina asiakaspalveluhenkisyys, oma-aloitteisuus, vuorovaikutustaidot ja luontainen avuliaisuus. Alan työpaikkailmoitusten erityispiirteenä on muita palvelutyön ammatteja tarkempi kuvaus tehtävän sisällöstä.

#### **Esimerkki tyypillisestä vartiointialan työpaikkailmoituksesta**

Aulapalveluhenkilö aulavartijan tehtäviin, Yritys X, Helsinki. Haemme Helsingin Ruoholahden kupeessa Salmisaarenaukiolla sijaitsevaan asiakaskohteeseemme vastuuntuntoista, iloista ja ulospäinsuuntautunutta asiakaspalveluhenkistä palveluammattilaista kokopäivätyöhön vakituiseseen työsuhteeseen. Työnkuva on monipuolinen sisältäen haastavaa asiakaspalvelutyötä usean asiakasyrityksen kiinteistössä. Tehtäviin sisältyy asiakkaiden vastaanottoa ja opastamista, kulunvalvontajärjestelmän hallintaa, yleistä kulun-, turvallisuuden ja pysäköinnin valvontaa, neuvotteluhuoneiden siisteydestä ja av-järjestelmistä huolehtimista sekä muita toimistotehtäviä. Sinulla on muutamana vuoden kokemus vastaavista tehtävistä. Olet positiivinen tiimipelaaja, sinulla on joustava työote sekä hyvät sosiaaliset taidot. Olet oppimishaluinen ja otat oma-aloitteisesti asioista selvää. Osaat käyttää tietokonetta, eivätkä verkkopohjaiset järjestelmät aiheuta sinulle ongelmia. Lisäksi osaat käyttää kulunvalvontaohjelmia (käytössä FlexWin) ja tilavarausjärjestelmiä (käytössä Varian). Suomen kielen lisäksi kykenet kommunikoidaan sujuvasti myös englanniksi. Asiakaskohteemme kanssa on solmittu vartiointitoimeksianto, joten työntekoon vaaditaan voimassaoleva vartijakortti. Päivittäinen työaika sijoittuu arkisin klo 8–17 välille. Työ alkaa sopimuksen mukaan.

#### **Majoitus- ja hotelliala**

Majoitus- ja hotellialan työpaikkailmoituksia oli yhteensä 42 kappaletta eli hieman yli kolme työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli vain 16 prosenttia. Alan työpaikat ovat valtaosin vakituisia vuoro- ja viikonlopputyöitä. Hieman alle viidennes alan työllisistä toimii alan tehtävissä ylioppilastaustalla. Yli neljännes alalle työllistyneistä tulee vuosittain työvoiman ulkopuolelta mutta toisaalta myös alalta siirtyneistä neljännes siirtyy työvoiman ulkopuolelle. Alan osaamisvaatimusten suhteen arvostetaan hotellien varausjärjestelmien hallintaa (esim. Hotellinx), kielitaitoa ja anniskelupassia. Alan työpaikkailmoituksissa korostuu varsinkin hotellien toiminnan ja työympäristön kuvaus sekä haetun henkilön henkilökohtaisten ominaisuuksien merkitys.

#### **Esimerkki tyypillisestä majoitus- ja hotellialan työpaikkailmoituksesta**

Vastaanottovirkailija (hotelli). Pääasialliset tehtäväsi ovat: huonevaraukset, vieraiden vastaanotto ja check-in sekä check-out, kokous-, majoitus- ja ravintola-asiakkaiden opastaminen, puhelinvaihteen hoito, laskutus, tilitykset ja raportointi, yövuorossa tehdään myös jonkin verran kokoustilojen kalustemuutoksia. Sinulla on: tehtävään sopiva koulutus ja työkokemusta vastaavista tehtävistä, suomen ja englannin kielen sujuva suullinen sekä kirjallinen taito, muu kielitaito eduksi, MS-ohjelmat, kokemusta hotellin varausjärjestelmien käytöstä (Hotellinx / Amadeus), tarkkuutta, vastuullisuutta, hyvää paineensietokykyä ja kokonaisuusien hallintaa. Menestyminen työssä edellyttää ammatillisten valmiuksien lisäksi positiivista asennetta, yhteistyökykyä sekä halua kehittää ja kehittyä työssäsi. Tarjoamme sinulle mielenkiintoisen tehtävän, organisaatiomme vahvan osaamisen sekä ison yrityksen mahdollisuudet jatkuvaan kehittymiseen. Tehtävä on vakituinen ja kokoaikainen. Tehtävä toivotaan vastaanotettavaksi mahdollisimman pian. Työaika on 3-vuorotyö. Palkkaus sopimuksen mukaan."

#### **Ravintolakeittiötyöntekijät**

Keittiötyöntekijöiden työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla peräti 2 942 kappaletta eli hieman yli 225 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli jopa 35 prosenttia. Alan työpaikat ovat valtaosin vakituisia kokopäivätyöitä, mutta melkein kolmannes työpaikoista on 2-vuorotyötä. Jopa yli neljännes alan työllisistä toimii alan tehtävissä ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Jopa 30 prosenttia alalle työllistyneistä on ollut työvoiman ulkopuolelta työllistymistä edellisenä vuotena, mutta toisaalta alalta siirtyy vuosittain työvoiman ulkopuolelle jopa puolet alalta lähtijöistä. Huomattavaa on, että yli neljännes alalta lähtijöistä jää vuosittain työttömäksi. Alan osaamisvaatimusten suhteen edellytetään nykyisin kokin tai suurtalousalan tutkintoa, hygieniapas-

sia, kustannustietoisuutta, atk-taitoja ja erityisesti ajanhallintakykyä. Alan työpaikkailmoituksissa korostuu ammattitaidon edellyttäminen, joka voi olla yritysten mukaan tutkinto tai työssäoppimisen kautta syntynyttä osaamista. Toisaalta keittiötyöntekijöitä hakevien yritysten työpaikkailmoituksissa on usein hyvin niukka kuvaus tehtävästä tai sen edellyttämästä osaamisesta. Voidaan arvioida, että varsinkin pienempien ravintoloiden rekrytointiprosessien kehittämisessä olisi työpaikkailmoituksen sisällön näkökulmasta kehittämistarvetta.

#### **Esimerkkejä ravintolakeittiötyön työpaikkailmoituksista**

Keittäjä. Toimenkuvaan kuuluvat mm. aamupalan, lounaan ja välipalojen valmistus ja esille laitto, tilaukset, ruokapalvelun laskutus, mahdolliset tilaustarjoilut ja keittiön puhtaanapitotehtävät. Edellytämme alan koulutusta tai työkokemusta vastaavista tehtävistä ja hygieniapassia. Atk:n perustaidot ja ruotsinkielisissä kohteissa ruotsin kielen taito katsotaan eduksi. Etsimämme henkilö on sisäistänyt asiakaspalvelun tärkeyden, etenkin työskennellessään lapsiasiakkaiden parissa. Pystyt itseensä oma-aloitteeseen työskentelyyn ja joustavuuteen sekä olet kustannustietoinen ruokapalvelualan ammattilainen, joka hallitsee suomen kielen taidon. Ennen työn aloittamista on valituksi tulleen henkilön esitettävä hyväksytty työterveyshuollon antama työhöntulotarkastuslausunto.

Kokki. Haetaan ammattitaitoista kokkia, jonka tehtäviin kuuluu buffet-lounas, tilaukset, á la carte. Edellytetään monipuolista alan kokemusta.

Kokki, 2 paikkaa. Haetaan kahta ammattitaitoista kokkia uuteen avattuun ravintolaan. Jos sinulla on asenne kohdillaan ja huumorintajua löytyy, niin olet etsimämme henkilö.

#### **Tarjoilutyö**

Tarjoilutyön tekijöiden työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla 1 719 kappaletta eli hieman yli 132 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli peräti 41 prosenttia ja seutukunnan sisällä jopa 70 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikat ovat valtaosin 2-vuorotyötä. Jopa yli neljännes alan työllisistä toimii alan tehtävissä ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa ja viidenneksellä on ylioppilastutkinto. Noin 29 prosenttia alalle työllistyneistä tulee vuosittain työvoiman ulkopuolelta, mutta toisaalta myös alalta siirtyy vuosittain työvoiman ulkopuolelle jopa 47 prosenttia kaikista lähtijöistä. Alan osaamisvaatimusten suhteen edellytetään nykyisin alan tutkintoa tai työkokemusta tarjoilu- ja asiakaspalvelutehtävistä, anniskelupassia, kielitaitoa ja kassatyökokemusta. Alan työpaikkailmoituksissa korostuu ns. hyvän tyypin ominaisuuksien korostaminen kuten iloisuus ja ripeys. Alan työpaikkailmoitukset ovat usein melko niukkoja ja niissä vedotaan kiireeseen. Tarjoilijan tehtävään työllistyminen vaatii työnhakijalta hyvin aktiivista otetta ja valmiutta aloittaa työt lyhyenkin perehdytysjakson jälkeen.

#### **Esimerkkejä tarjoilutyön työpaikkailmoituksista**

Baari/salitarjoilija. Haemme toimipisteisiimme (tarp. mukaan kiertävää) kesätyöntekijää baari/salitarjoilijaksi. Työ sopii esim. osa-aikaopiskelijoille. Edellytämme vähintään 18 vuoden ikää ja yli 2 vuoden työkokemusta, itsenäiseen työhön soveltuvuutta, kassakäsittelytaitoa, asiakaspalveluhenkisyyttä, tiimityöskentelytaitoa, joustavuutta ja reipasta mieltä. Lisäksi vaadimme anniskelu- ja hygieniapassin sekä sujuvaa suomen kielen taitoa.

Vuoropäällikkö, 2 paikkaa. Kesäterassille tarjoilutaitoinen vuoropäällikkö vastaamaan terassin päivittäisistä tehtävistä. Alan koulutus ja kokemus tärkeää. Kielitaito vähintään suomi ja englanti. Hakijalla tulee olla positiivinen ja innostunut asenne sekä valmius nopeisiin tilanteisiin.

Ravintolan tarjoilija. Etsimme reipasta ja iloista asiakaspalvelun osaavaa tarjoilijaa ruokaravintolaamme.

Sommelier / hovimestari. Etsimme hovimestari-sommelieria vahvistamaan joukkoamme, joka taitaa viinit ja verbalikaan, monipuolista alan kokemusta.



## Pikaruokaravintolat ja kahvilat

Pikaruokaravintoloiden ja kahviloiden työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla 416 kappaletta eli noin 32 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli 28 prosenttia ja seutukunnan sisällä 61 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikat ovat valtaosin vakituista 2-vuorotyötä. Haastatteluiden arvion mukaan jopa yli 90 prosenttia alan työllisistä on opiskelijoita. Alan osaamisvaatimusten suhteen edellytetään työkokemusta asiakaspalvelutehtävistä, hygieniapassia, kielitaitoa ja kassatyökokemusta. Alan työpaikkailmoituksissa korostuu ns. hyvän tyypin ominaisuudet kuten iloisuus ja reippaus. Alan työpaikkailmoitukset ovat usein melko niukkoja ja niissä vedotaan kiireeseen. Useissa alan työpaikkailmoituksissa annetaan myös ymmärtää, että tehtävät ovat tarkoitettuja opiskelun ohella lisätienestiä tarvitseville nuorille henkilöille.

### Esimerkkejä pikaruokaravintoloiden ja kahviloiden työpaikkailmoituksista

Kahvilatarjoilija. Etsimme oma-aloitteista ja asiakaspalveluhenkistä tarjoilijaa. Toivomme sinulta, että olet joustava, positiivinen työntekijä, joka nauttii hektisestä työympäristöstä ja kokee asiakaspalvelun omakseen. Hakijalta edellytetään sujuvaa suomen ja ruotsin kielen taitoa. Myös hygieniapassi vaaditaan. Työ ajoittuisi klo 10-19.00 välille ja keskimääräinen viikkotyöaika olisi 30 h.

Kahvilatarjoilija, 2 paikkaa. Etsimme kahvilatarjoilijaa kahvilaan. Anniskelu- ja hygieniapassi eduksi.

Pikaruokamyymä, 2 paikkaa. Työ on monipuolista ja asiakasläheistä ravintolatyötä joka sopii esim. välivuotta viettävälle ylioppilaalle tai muuten ravintolatyöstä ja asiakaspalvelusta kiinnostuneelle henkilölle. Toivomus olisi että voisit tehdä mahdollisimman monipuolisesti vuoroja. Työ voi sopia myös opiskelujen ohkeen tehtäväksi muutamana päivänä viikossa. Työ sisältää kaikkia ravintolan töitä mm. ruoanvalmistusta, asiakaspalvelua, kassatoimintoja, siivousta, sekä tavaroiden vastaanottoa. Tarjoamme osaavalle ihmiselle pitkäaikaisen työpaikan hyvien kulkuyhteyksien päässä.

## Kotitalousala

Kotitalousalan työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla vain 75 kappaletta eli noin 6 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli 27 prosenttia ja seutukunnan sisällä 59 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikat ovat valtaosin osapäiväisiä ja osa-aikaisia työtehtäviä. Alan osaamisvaatimusten suhteen edellytetään siivous- ja ruoanlaittotoimintoja ja lastenhoitokokemusta. Sen sijaan alan työtehtävissä ei edellytetä alan tutkintoa. Alan työpaikkailmoituksissa korostuukin ns. hyvän tyypin ominaisuudet ja luotettavuus. Alan työpaikkailmoitukset ovat usein hyvin yksityiskohtaisia, toisistaan poikkeavia tehtäväkuvauksia.

### Esimerkkejä kotitalousalan työpaikkailmoituksista

Taloudenhoitaja (kotitalous) Haemme kahdelle eri asiakkaallemme (kotitalous) luotettavaa, ahkeaa ja itsenäisesti toimivaa kotitaloudenhoitajaa. Kotitaloudenhoito sisältää kotitalouden siivoamis-, kaupassakäynti-, ruuanlaitto-, lastenhoito-, lasten englannin kielen opettamistoimia (alkeet ja suullinen opetus). Lisäksi asiakkaamme toivovat hoitajalta fysioterapeuttista osaamista, vanhusten hoivapalveluosaamista sekä terveydenhoitajaosaamista. Vaatimuksena on alan monivuotinen kokemus sekä hyvä englanninkielen taito.

Taloudenhoitaja (kotitalous), Haemme pirteää henkilöä avustamaan kodinhoidossa ja asioinnissa (ajokortti välttämätön). Tehtäviin kuuluu mm rivitaloasuntonne siivousta, ruoanlaittoa (kaupungilta tulee ruoka kerran päivässä) ja asioinnissa avustamista. Työajasta voidaan sopia, esim. 3 päivänä viikossa noin 4 tuntia kerrallaan.

Kotiapulainen. Tarvitsemme osa-aikaista kotiapulaista lastenhoito- ja kotitöihin. Työtehtävät sisältävät mm. ruoanlaittoa, kevyitä kotitöitä, lasten hakemista hoidosta ja viemistä harrastuksiin. Ajokortti on välttämätön. Perheen auto on käytössä. Työaika on arki-ilta- ja iltaisin. Työt alkavat vaihtelevasti klo 14-15 välillä ja päättyvät noin klo 19-20 välillä. Perjantaina työpäivä on lyhempi. Toivomme työntekijältä vähintään 20 vuoden ikää, reipasta asennetta, oma-aloitteisuutta, hyvää

suomen kielen taitoa ja ajokorttia. Halu opetella perusviittomat on myös tärkeä.

## Kiinteistönhuoltoala

Kiinteistönhuoltoalan työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla 579 kappaletta eli noin 45 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli 37 prosenttia ja seutukunnan sisällä 47 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikat ovat valtaosin kokopäiväisiä ja vakituisia työtehtäviä. Alalle tulevista uusista työntekijöistä lähes puolet on työvoiman ulkopuolelta tai työttömiä. Toisaalta neljännes alalta lähtijöistä siirtyy työvoiman ulkopuolelle. Alan osaamisvaatimusten suhteen edellytetään joissain tapauksissa kiinteistönhuoltoalan tutkintoa, mutta työpaikkailmoituksista valtaosassa korostetaan työkokemuksen merkitystä. Alan työtehtävissä vaaditaan erityisen painokkaasti asiakaspalvelutaitoja ja ulkotyökoneiden käyttötaitoa. Alan työpaikkailmoitukset ovat usein hyvin niukkoja ja saman ammattinimikkeen alla voi olla toisistaan hyvinkin poikkeavia tehtäväkuvauksia.

### Kiinteistönhuoltoalan työpaikkailmoitukset

Kiinteistön kunnossapitäjä. Työ koostuu valvonnasta, erilaisista kiinteistön ja kiinteistön laitteiden huolto -ja korjaustehtävistä sekä vaativien huoltojen suunnittelusta ja tilaamisesta alihankkijoilta. Tämän lisäksi osallistut tuotantolinjojemme käynnissäpitoon. Haemme itsenäisesti toimivaa, aktiivisesti työhön tarttuvaa henkilöä, jolla on hyvät yhteistyötaidot. Arvostamme aikaisempaa kokemusta teollisuuskunnossapidosta. Toivomme sinulla olevan koulutusta/kokemusta sähkö -ja mekaanisesta kunnossapidosta.

Ulkoalueyöntekijä. Asiakkaamme hakee palvelukseensa kokopäiväistä ulkoalueyöntekijää. Työtehtäviin kuuluu mm. ulkoalueiden kausitöitä, kuten lehti- ja lumityöt.

Huoltomies (ulkoaluehuolto). Sinä omaat ehdottomasti vankan auraustaidon (Wille). Tiedät myös miltä alueesi tulee näyttää käyntisi jälkeen, eli olet ammattitaitoinen, oma-aloitteinen, reipas sekä valmis tarttumaan alan moninaisiin tehtäviin, eli leikkaamme nurmikoita, puhdistamme pihvoja, poistamme lehtiä ym. ym. Mikäli yllä olevat asiat osuvat kohdallesi, olet etsimämme henkilö.

Huoltomies. Haetaan ammattitaitoista kiinteistönhuoltomiestä. Edellytetään henkilöauton ajokorttia sekä päivystysvalmiutta.

## Siivousala

Siivousalan työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla jopa 2 741 kappaletta eli noin 211 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli kuitenkin vain 27 prosenttia ja seutukunnan sisällä 43 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikat ovat valtaosin kokopäiväisiä, mutta neljännes työpaikoista on osa-päivätyötä. Alalle tulevista uusista työntekijöistä puolet on työvoiman ulkopuolelta tai työttömiä. Toisaalta jopa puolet alalta lähtijöistä siirtyy työvoiman ulkopuolelle. Alan osaamisvaatimusten suhteen edellytetään joissain tapauksissa siivousalan tutkintoa, mutta työpaikkailmoituksista valtaosassa korostetaan työkokemuksen ja oikean asenteen merkitystä. Alan työtehtävissä vaaditaan erityisen painokkaasti tunnollisuutta ja suomen kielen suullista osaamista. Alan työpaikkailmoitukset ovat hyvin niukkoja pk-yrityksillä. Sen sijaan isompien yritysten ilmoitukset ovat hyvin yksityiskohtaisia tehtäväkuvausten ja osaamisvaatimusten suhteen. Erikoisena piirteenä alan työpaikkailmoituksissa on työajan hyvinkin yksityiskohtainen määrittely.

### Esimerkkejä siivousalan työpaikkailmoituksista

Porrassiivooja, Haemme reipasta porrassiivooja Tuusula-Kerava alueelle. Työtä on n. 32 h/vko. Mahdollinen alan kokemus tai koulutus katsotaan eduksi.

Osa-aikainen aamusiivooja. Työtä tehdään kolmena aamupäivänä viikossa, maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Työ sisältää mm. toimisto- ja myymäläsiivousta. Olet asiakaspalveluhenkinen, sitoutumiskykyinen ja asenteeltasi toimielias. Arvostamme siivousalan aikaisempaa koke-

musta. Se ei kuitenkaan ole välttämätöntä, sillä perehdytämme tehtävään. Kyseessä on haasteellisia asiakaspalvelutilanteita sisältävä työ, joten toivomme sinulta suomen kielen riittävää taitoa. Tarjoamme sinulle kehittyvän työympäristön sekä viihtyisän työyhteisön.

Osa-aikainen siivooja tuotantolaitokseen. Etsimme nyt reipasta ja omatoimista SIIVOOJAA osa-aikatyöhön voimalaitokseen sekä muutamaaan lähialueen pienempään kohteeseen. Työtehtäviin kuuluvat ruokalan, saunan, varaston ja tuotantotilojen siivousta. Kohde vaatii fyysisesti hyvää kuntoa. Aiempi siivouskokemus katsotaan eduksi, mutta perehdytämme tehtävään. Voimalaitoksen lisäksi siivousalueeseen kuuluu läheisen työpajan siivous 2 krt/vko ja noutotukun siivousta 3 krt/vko, näissä kohteissa siivousajat ovat lyhyitä ja siirtymät kohteesta toiseen kuuluvat myös työaikaan. Työajat ovat ma-pe klo 7.00-12.00 välillä 3,5-5 h/pv. Kohteessa vaaditaan työturvallisuuskorttia ja jos se hakijalta löytyy jo valmiiksi katsotaan se eduksi. Työturvallisuusseikkojen takia valittavalla henkilöllä on oltava myös käytännön suomen kielen taito.

Siivooja. Työ on varasto- ja toimistotiloissa siivoamista arkipäivisin. Työaika on klo 8-16, 37,5 h/vko. Työn voi aloittaa vaikka heti. Edellytämme hakijalta positiivista asennetta työntekoa kohtaan ja luotettavuutta. Työnteko myös edellyttää hyvää fyysistä kuntoa. Aikaisempi kokemus siivoustyöstä on eduksi, mutta ei aivan välttämätön. Oikealla asenteella ja halulla pärjää.

### **Kauneudenhoitoala ja parturi-kampaamot**

Kauneudenhoito- ja parturi-kampaamoalan yritysten työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla jopa 1 125 kappaletta eli noin 87 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli 39 prosenttia ja seutukunnan sisällä 52 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikat ovat valtaosin kokopäiväisiä ja vakituisia. Alalle tulevista uusista työntekijöistä on jopa 56 prosenttia työvoiman ulkopuolelta tai työttömiä. Toisaalta jopa puolet alalta lähtijöistä siirtyy työvoiman ulkopuolelle. Alan osaamisvaatimusten suhteen edellytetään alan tutkintoa. Alan työtehtävissä vaaditaan asiakaspalveluhenkisyttä, sosiaalisuutta ja huoliteltua ulkonäköä. Alan työpaikkailmoitukset ovat hyvin niukkoja ja niissä on usein maininta, että avoin työpaikka on ns. vuokratuoli, jossa tulee työskennellä yrittäjän ominaisuudessa.

#### **Esimerkkejä kauneudenhoito- ja parturi-kampaamoalan työpaikkailmoituksista**

Parturi-kampaaja. Vuokratuolipaikka parturi-kampaajalle trendikkäässä meikkistudiossa. Toiveena kampausten vahva osaaminen, sekä omaa asiakaskuntaa.

Parturi-kampaaja. Hei sinä parturi-kampaaja, tule töihin toimipisteeseemme. Jos olet ammattitaitoinen, yrittäjähenkinen ja tajuttoman hyvä asiakaspalvelija, tartu tilaisuuteen ja aloita vaikka heti. Meikkaustaito on plussaa, samoin rakennekynsien tuntemus. Ensisijaisesti haemme sopimusrityttäjä. Ei taloudellista sijoitusta tai riskiä. Tulet vain saksien kanssa. Myös palkkatyö mahdollinen. Tarjoamme hyvät koulutusmahdollisuudet, motivoituneen ilmapiirin ja viihtyisän työympäristön.

Parturi-kampaaja, osa- tai kokoaika. Asiakasyrityksemme on Helsingin ydinkeskustassa sijaitseva parturi-kampaamo. Haemme asiakasyrityksellemme osaavia parturi-kampaajia osa- tai kokoaikaiseen työsuhteeseen. Työajoissa on joustavuutta. Liike on auki arkisin klo 8-20 ja lauantaisin klo 9-18. Parturi-kampaamo toimii ilman ajanvarausta ja keskeinen sijainti vetää asiakkaita. Edellytämme perustöiden (miesten ja naisten hiustenleikkuut, värjäykset, permanentit) osaamista, monipuolisuus luetaan eduksi. Osaamisesi mukaan mahdollisuus tehdä myös erityistöitä. Provisio 35 %.

Kynsiteknikko. Omistajanvaihdon myötä parturi-kampaamo NookFivessä puhaltavat uudet tuulet! Etsimme rautaisten parturi-kampaaja-ammattilaisten lisäksi kynsitekniikkaa sopimusrityttäjiksi. Ansiot muodostuvat työ- ja tuotemyyntiprovisiosta. Kiinteää tuolivuokraa emme veloita. Odotamme Sinulta kokemusta alalta, luotettavuutta, asiakaspalveluhenkisyttä ja korkeaa työmoraalia. Tyytyväinen asiakas on Sinulle kunnia-asia! Suomen kielen taito välttämätön. Avara ja valoisa liike. Työilmapiiri on reipas, reilu ja viihtyisä. Asiakspiiri on mukava ja laaja, joten Sinulla on mahdollisuudet hyviin ansioihin.

## Pesula-ala

Pesula-alan yritysten työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla vain 67 kappaletta eli noin 5 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli 34 prosenttia ja seutukunnan sisällä vain 37 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikoista vain puolet on kokoaikaisia ja ainoastaan 46 prosenttia vakituisia. Alan työtehtävissä vaaditaan kemiallisen pesun ja tekstiilialan taitoja sekä atk-taitoja. Alan työpaikkailmoituksissa ei ole juurikaan mainintaa tutkintovaatimuksista vaan pikemminkin työkokemuksesta alalla. Alalla on lisäksi paljon osa-aikaisia työtehtäviä, joita ei ole suunnattu ainakaan työpaikkailmoitusten mukaan opiskelijoille.

### **Esimerkkejä pesula-alan työpaikkailmoituksista**

Konepesijä. Edellytämme: soveltuvaa ammatillista koulutusta, aikaisempaa pesulatyökokemusta, erinomaisia vuorovaikutustaitoja ja yhteistyökykyä sekä asiakaspalveluhenkisyttä. Arvostamme: huolellisuutta, muutosmyönteisyyttä. Tarjoamme: mielenkiintoisia työtehtäviä ainutlaatuisessa työympäristössä, mahdollisuus työsuhteeseen.

Pesula-apulainen. Pesula-apulaisen tehtävään kuuluu keittiövaatteiden pesu, kuivarummutus, silitys ja mankelointi. Hakijoilta edellytämme aiempaa kokemusta vastaavista tehtävistä. Teollisuuspesulaitteiden ja teollisuusmankeleiden käyttö tulee hallita hyvin. Pesula-apulainen työskentelee kohteessa yksin, joten hakijoiden tulee kyetä itsenäiseen, omatoimiseen työskentelyyn.

Pesulatyöntekijä. Etsimme asiakasyrityksemme Keravalle pesulatyöntekijöitä arkisin tehtävään iltaviikkaukseen. Odotamme, että olet valmis tekemään työtä 3-4 iltaa viikossa klo 15-21 välillä, vähintään 5 tuntia illassa. Odotamme, että olet ahkera, täsmällinen, huolellinen ja ryhmätyökykyinen henkilö. Työtä tehdään ripeässä tahdissa, joten sorminäppäryydestä on apua työssäsi.

## Matkailuala ja muu palveluala

Matkailualan ja muun palvelualan työpaikkailmoituksia oli tarkasteluajanjaksolla vain 124 kappaletta eli noin 10 työpaikkaa per kuukausi. Koko maan ilmoituksista Helsingin seutukunnan osuus oli 31 prosenttia ja seutukunnan sisällä vain 38 prosenttia ilmoitetuista työpaikoista oli Helsingissä. Alan työpaikoista vain viidesosa on kokoaikaisia ja ainoastaan 38 prosenttia vakituisia. Alalle siirrytään usein työvoiman ulkopuolelta tai hallinto- ja toimistotyön tehtävistä. Sen sijaan alalle tulijoista vain 10 prosenttia on työttömiä. Alan osaamisvaatimukset vaihtelevat huomattavasti, mutta tehtävissä ei juurikaan vaadita alan koulutusta. Alalla on lisäksi paljon osa-aikaisia työtehtäviä.

### **Esimerkkejä matkailualan ja muun palvelualan työpaikkailmoituksista**

Peliasiakaspalvelija. Annamme koulutuksen tehtävään, työtä on noin 30 h viikossa sopimuksen mukaan. Hakijalla tulee olla valmius työskennellä koko pääkaupunkiseudun alueella. Koulutukseen valitaan haastattelujen perusteella. Työ on jaksotyötä kuuden viikon jaksoissa. Työvuorot sijoittuvat ma-su aamujen ja iltojen välille. Edellytämme, että pystyt tekemään säännöllisesti myös arkipäivien päivävuoroja. Odotamme hyvää päässäälaskutaitoa, sorminäppäryyttä, normaalia värinäköä ja käytännön kielitaitoa.

Naulakko- ja aulapalveluhenkilökuntaa, 10 paikkaa. Etsimme työntekijöitä aula- ja naulakkopalvelutehtäviin. Olet avoin, sosiaalinen sekä kielitaitoinen henkilö, jolle laadukas asiakaspalvelu on tärkeää. Hakijoilta edellytämme voimassa olevaa ensiapu 1 -korttia. Töitä on tarjolla n. 20 tuntia viikossa. Työvuorot vaihtelevat aamu- ja iltapäivisin sekä viikonloppuisin.

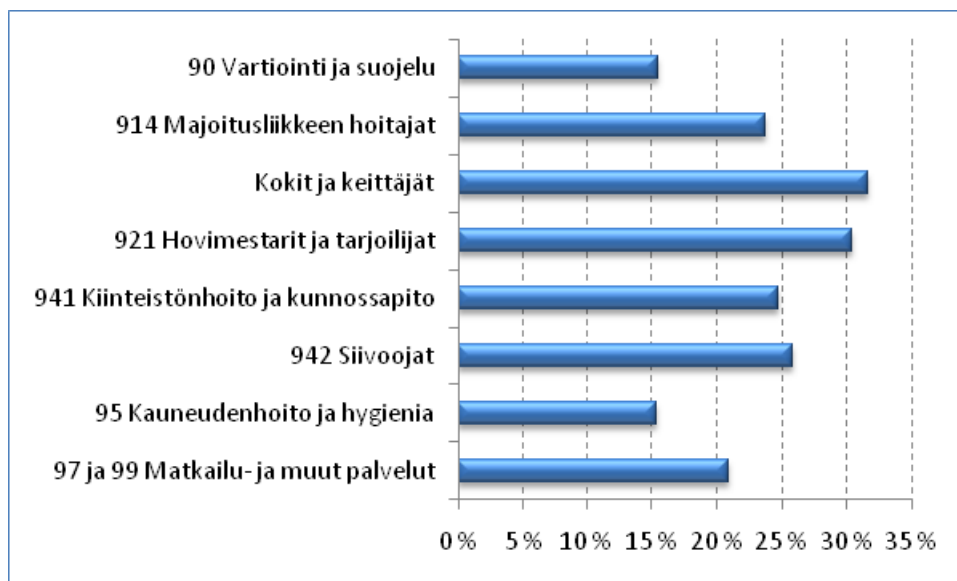
Mainosteippaaja. Työtehtäviin kuuluvat auto- ja ikkunateippaukset sekä auto- ja kiinteistökalvotukset pääasiassa pääkaupunkiseudulla. Aikaisempi työkokemus, oma auto ja sujuva suomen kieli välttämättömiä.

Kenttäavustaja Helsinki-Vantaan lentokentälle, 3 paikkaa. Etsimme nyt kolmea osa-aikaista, tarvittaessa töihin kutsuttavaa palvelutyöntekijää kenttäavustajan työtehtäviin Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Työ sisältää pääasiassa avustettavien matkustajien palvelemista. Tehtäviisi kuuluvat

erilaiset erikoispalvelua tarvitsevien matkustajien avustamistehtävät. Arvostamme asiakaspalveluhenkisyttä, kielitaitoa sekä aikaisempaa kokemusta asiakaspalvelutehtävistä. Olet asenteeltasi toimielias, aikaansaava ja vastuullinen työntekijä. Kyseessä on haasteellisia asiakaspalvelutilanteita sisältävä työ, joten edellytämme sinulta suomen kielen taidon lisäksi englannin kielen taitoa. Ajokortti on tehtävissä eduksi.

## 6 Palvelutyön ammattisiirtymien kehitysnäkymiä

Tässä luvussa analysoidaan palvelutyön ammattisiirtymiä ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Ammattisiirtymiä tarkastellaan seuraavassa Foredata Oy:n Uudellemaalle laatimien ammattikohtaisten siirtymäennusteiden valossa. Nämä ennusteet pohjautuvat Tilastokeskuksen työssäkäyntitilaston tarjoamaan tilastotietoon ammattisiirtymistä vuosittain. Ammattisiirtymillä tarkoitetaan tässä nimenomaan ammatin vaihtamista. Tarkastelussa on siis tilanne, missä työntekijän työtehtävät muuttuvat niin voimakkaasti, että hänen katsotaan vaihtaneen ammatin. Pelkästään työpaikan vaihto tai työtehtävien muuttuminen eivät automaattisesti tarkoita ammattisiirtymää. Henkilön työnkuvan pitää muuttua selvästi, jotta ammattisiirtymä tapahtuu. Ammattisiirtymät ovat merkittävä asia ammatin ulkopuolisten ammatteihin työllistymisen kannalta. Mitä suuremmat ammattisiirtymät ammatissa on sitä enemmän ammattiin avautuu uusia työpaikkoja hakuun. Ammattisiirtymät tarjoavatkin merkittävimmän vuotuisen työpaikka-avauksien lähteen. Esimerkiksi ammatin työllisten määrän vuotuinen kasvu tai eläkkeelle siirtyneiden vuotuiset määrät ovat huomattavasti pienempiä työpaikka-avauksien lähteitä (kuvio 5)<sup>6</sup>.



Kuvio 5. Palvelutyön ammattien vuotuiset keskimääräiset ammattisiirtymät suhteessa ammattien työllisten määriin.

Ammateittain työllisistä 6–40 prosenttia vaihtaa ammatin vuosittain. Vaihteluväli on suurehko mutta samalla ammateittain melko vakaa. Toisin sanoen ammattisiirtymien vuositason vaihtelut ovat pieniä. Esimerkiksi lääkäreiden vuotuinen vaihtuvuus on 8–12 prosentin tasolla. Samalla esimerkiksi kokkien ja keittäjien ammattisiirtymät vaihtelevat vuosittain 30–35 prosentin tasolla. Palvelutyössä ammattisiirtymät ovat keskimäärin 20 prosentin tasolla, mikä on hyvin keskimääräinen taso vertailtaessa muihin kuin palvelutyön ammatteihin. Palvelutyön sisällä tasot ammattisiirtymien määrissä ovat melko erilaisia. Vartiointin ja suojelun ja kauneushoidon ja hygienian ammateissa siirtymät ovat vähäisiä kun taas kokkien ja keittäjien ja hovimestarien ja tarjoilijoiden ammateissa siirtymät ovat yli 30 prosenttia vuodessa.

Keskeinen tekijä ammattisiirtymien määriä tarkasteltaessa on siirtyvien henkilöiden ikä. Esimerkiksi alle 30-vuotiaiden ammattisiirtymät ovat palvelutyön ammateissa vuositason tasolla noin 45 prosenttia kun

<sup>6</sup> Ammatillista liikkuvuutta mitataan useimmiten bruttolikkuvuutena. Se tarkoittaa ammatin vaihtaneiden osuutta kaikista niistä, jotka ovat olleet työllisiä kahtena peräkkäisenä mittausajankohtana. Nettoliikkuvuudella taas tarkoitetaan ammattirakenteesta liikkuvuuden kautta tapahtuneen muutoksen määrää – voidaan ajatella, että nettoliikkuvuus on pienin määrä ammatinvaihtajia, joka selittäisi rakennemuutoksen. Ammattiryhmien tulo- ja lähtöliikkuvuus korreloivat vahvasti keskenään. Bruttoliikkuvuus ammattiryhmästä toiseen ei ole merkitsevässä yhteydessä ammattiryhmän työllisyyden muutokseen tai sen välttämättä edellyttämään nettoliikkuvuuteen, joka kaiken kaikkiaan on vain varsin pieni osa ammattienvälisestä liikkuvuudesta, eivätkä kaksi viimeksi mainittua myöskään korreloi keskenään. Tästä voidaan ensinnäkin päätellä, että valtaosin ammatista toiseen suuntautuvaa liikkuvuutta selittävät muut syyt kuin aloittaisen työllisyyden muutokset. Toiseksi voidaan päätellä, että ammattien työllisyyden rakennemuutos selittyy pitkälle sellaisilla työvoiman tulo- ja lähtövirroilla, jotka tulevat työvoiman ulkopuolelta tai työttömyydestä tai suuntautuvat pois työllisyydestä näihin ryhmiin – ei siis ammattien välisellä liikkuvuudella. (Virjo et. 2009.)

yli 30-vuotiaiden joukossa ammattisiirtymät ovat vain 14 prosenttia. Hyvin suuri osa ammattisiirtymistä tapahtuu täten alle 30-vuotiaiden työllisten joukossa. Palvelutyön ammateissa onkin havaittavissa, että alle 30-vuotiaina siellä työskennellään lähes millä taustalla tahansa. Mutta yli 30-vuotiaina palvelutyön ammateissa työssäolevat yleensä pysyvät alalla jopa poikkeuksellisen pitkään.

Palvelutyön ammattien välisiä ammattisiirtymiä tapahtuu melko vähän. Ainoastaan hovimestarien ja tarjoilijoiden ja kokkien ja keittäjien ammattien välillä on havaittavissa merkittäviä siirtymiä. Tämä on toki ymmärrettävää siinä mielessä, että palvelutyön ammatit vaativat eri alojen osaamista kaikissa muissa tapauksissa paitsi tarjoilualan sisällä. Esimerkiksi vartioinnin ja suojelun ammattien osaaminen ei vastaa siivoojien tai matkailupalveluiden ammateissa vaadittavaa osaamista tai toisinpäin. Kuitenkin palvelutyön ammatit työllistävät suuren osan niistä työllisistä, joilla ei ole opetushallinnon alaista ammatillista tutkintoa. Tämä tieto omalta osaltaan puolustaisi siirtymiä myös palvelutyön sisällä, koska osaamisvaatimus on ainakin tutkintojen osalta alhainen. Yhdistämällä nämä kaksi tietoa voidaan päätellä, että palvelutyön ammateissa koulujärjestelmästä hankittu tutkintopohjainen osaaminen ei ole keskeisessä roolissa alalle työllistymisen kannalta muutamia poikkeusammatteja lukuun ottamatta (esim. poliisit). Samaan aikaan kuitenkin vaaditaan muuta kuin tutkintopohjaista osaamista, joita eri ammateissa työskenteleviltä ei välttämättä löydy ja näin ammattisiirtymät palvelutyön sisällä eivät toteudu.

Taulukosta 2 nähdään palvelutyön pääammattiryhmän osalta mistä uusi työvoima ammattiin tulee ja mihin palvelutyön ammateista lähdetään. Mielenkiintoisinta taulukossa on työvoiman ulkopuolisten tulovirran suuruus. Peräti 21 prosenttia ammattiin työllistyneistä tulee työvoiman ulkopuolelta. Tämän lisäksi työttömien osuus tulijoista on 11 prosenttia. Täten yhteensä kolmasosa ammattiin työllistyneistä tulee työttömistä tai työvoiman ulkopuolelta. Työvoiman ulkopuolisten suurta osuutta tulovirrasta selittää alle 30-vuotiaiden suuri osuus ammatin työvoimasta. Palvelutyön ammatteihin työllistytään osa-aikaisesti opiskeluaikana ja sieltä on tutkinnon suorittamisen jälkeen ehkä helpompi löytää töitä kuin varsinaiselta omalta alaltaan. Myöhemmin palvelutyöstä siirrytään enemmän omaa alaa vastaaviin töihin. Edellinen huomioon ottaen on kolmasosan osuus tulovirrasta silti todella suuri osuus työllistyneistä ja jatkossakin palvelutyön ammatit ovat varmasti ammatteja, joihin työllistyminen on jos ei helpompaa niin ainakin vähemmän etukäteisosaamista vaativaa. Lisäksi taulukosta 2 nähdään, että sekä tulo- että menovirta palvelutyön ammatteihin jakaantuu melko tasaisesti muihin pääammattiryhmiin. Esimerkiksi kaupallisen työn pääammattiryhmä on suurin sekä tulo- että menovirran puolella. Osuudet kuvastavat melko hyvin pääammattiryhmien suhteellisia osuuksia kaikista alueen työllisistä.

Taulukko 2. Siirtymät palvelutyön ammatteihin ja ammateista pois.

Työvoima	Tulosiirtymät (= mistä ammattiin työllistytään)	Menosiirtymät (= mihin ammatista siirrytään)
0 Tieteellinen, tekninen ja taiteellinen työ	6 %	6 %
1 Terveydenhuolto ja sosiaaliala	11 %	10 %
2 Hallinto ja toimistotyö, IT-alan työ	14 %	11 %
3 Kaupallinen työ	16 %	13 %
4 Maa- ja metsätaloustyö, kalastusala	1 %	2 %
5 Kuljetus ja liikenne	4 %	5 %
6 Rakennus- ja kaivosala	4 %	4 %
7 Teollisuus: vaatetus, kone, puu, sähkö ja maalaus	5 %	6 %
8 Muu teollisuus ja varastoala	6 %	6 %
Työttömät	11 %	12 %
Työvoiman ulkopuoliset	21 %	26 %
<b>Yhteensä</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

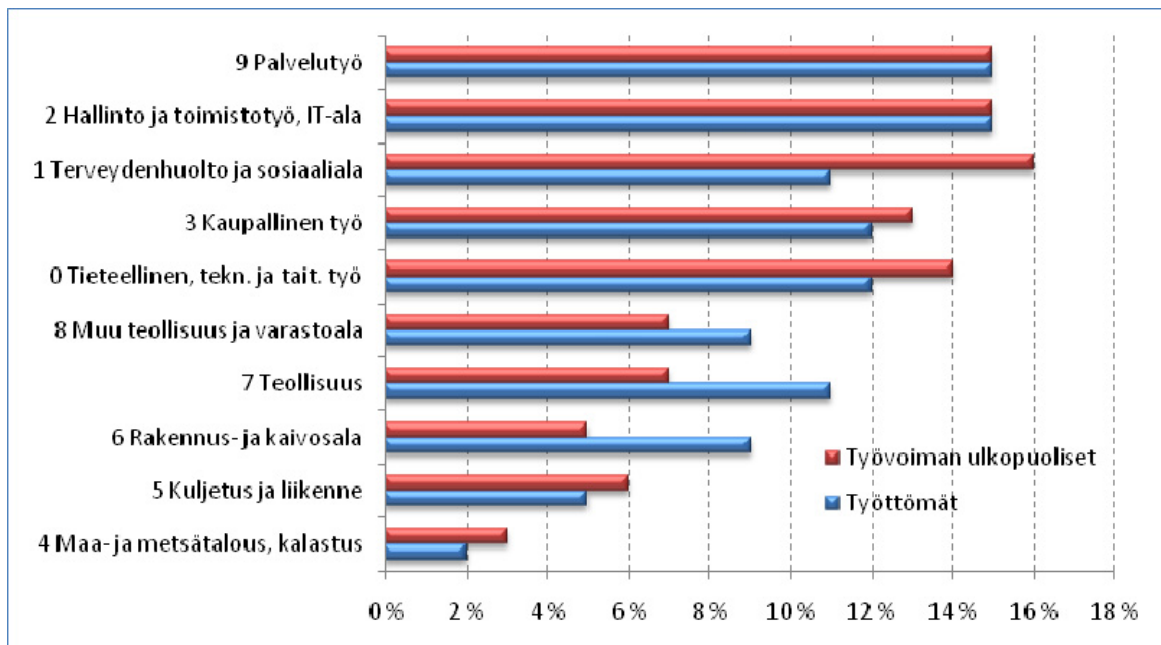
Samaa voidaan sanoa myös tarkasteltaessa ammattisiirtymiä tarkemmalla ammattiluokituksen tasolla taulukossa 3, jossa on esitelty suurimmat palvelutyön tulo- ja menosiirtymäammattit. Taulukosta 3 nähdään, että myyjien ammattiryhmä on 15 prosentin osuudella suurin siirtymäammatti. Kaikkien

muiden ammattien osuudet jäävät alle 5 prosentin. Mielenkiintoista taulukossa on, että myös tällä tarkemmalla ammattiluokituksella ammattien tulo- ja menosiirtymät ovat lähes yhtä suuria samalla tavalla kuin pääammattiryhmätasolla taulukossa 2. Ainoastaan liikeyritysten johtajat ammatissa osuus tulosiirtymistä on huomattavasti suurempi kuin osuus menosiirtymistä. Taulukot kuvastavat sitä, että palvelutyön ammateista ei ole havaittavissa varsinaisia urapolkuja ammatista toiseen. Tämä ei tietenkään poissulje sitä etteikö ammattien sisäiset urapolut ole mahdollisia. Lähinnä palvelutyö näyttyy ammattiryhmänä, joka tarjoaa työllistymisen mahdollisuuden laajalle joukolle henkilöitä ja palvelutyön ammateissa työnhakijan taustalla ei ole niin suurta merkitystä kuin muissa ammateissa. Samalla tämä ei tietenkään tarkoita, ettei työnhakijan taustalla olisi silti merkitystä ja että alan taustasta varmasti on hyötyä palvelutyöhön työllistymisen kannalta.

TAULUKKO 3. Suurimmat palvelutyön tulo- ja menosiirtymäammatit.

Top 5 siirtymäammatit	Tulosiirtymät (= mistä ammattiin työllistytään)	Menosiirtymät (= mihin ammatista siirrytään)
343 Myyjät	15 %	14 %
213 Liikeyritysten johtajat	8 %	4 %
882 Varastotyöntekijät	4 %	4 %
108 Hoitoa ja tutkimusta avustava työ	4 %	4 %
332 Myyntiedustus ja puhelinmyynti	4 %	4 %

Tarkasteltaessa siirtymiä työttömien ja työvoiman ulkopuolisten työllistymisen näkökulmasta kuviossa 6 havaitaan, että palvelutyön pääammattiryhmä on suurin työttömien tai työvoiman ulkopuolelta tulevien työllistäjä. Tästä tekee vielä merkittävämpää se, että työllisten määrällä mitattuna palvelutyön pääammattiryhmä on vasta viidenneksi suurin pääammattiryhmä noin 10 prosentin osuudella työllisistä. Esimerkiksi kuviossa toiseksi suurin pääammattiryhmä hallinto ja toimistotyö, IT-ala työllistää Helsingin seutukunnassa peräti 24 prosenttia työllisistä mutta vain 15 prosenttia työttömistä tai työvoiman ulkopuolisista.



Kuvio 6. Työttömien ja työvoiman ulkopuolisten työllistymisen jakautuminen pääammattiryhmiin.

Palvelutyön ammattiryhmään työllistyneistä työttömistä tai työvoiman ulkopuolelta tulleista peräti 40 prosenttia työllistyy kiinteistönhoidon ja siivouksen ammattiryhmiin. Tämä vastaa yli 6 prosentin osuutta kaikista työllistyneistä työttömistä tai työvoiman ulkopuolelta tulleista. Työllistyminen on täten erityisen korkeaa tähän ammattiryhmään. Yli 20 prosentin osuus työllistyneistä on myös ammattiryhmillä majoitusliike ja suurtalous sekä tarjoilu.





## 7 palvelualan yritysten arviointia työvoimatarjonnasta ja rekrytointiprosessiensa kehittämistarpeista

### 7.1 Haastattelut

Hankkeessa on toteutettu 16 palvelualan yrityksen haastattelua. Haastatellut yritykset ovat ilmoittaneet avoimista työpaikoista mol.fi-sivustolla viimeisen vuoden aikana. Haastateltavat henkilöt ovat olleet yrityksen kansallisesta tai alueellisesta rekrytinnista vastaavia asiantuntijoita. Haastattelut toteutettiin valtaosin henkilökohtaisin haastatteluin ja ne kestivät noin tunnin. Haastateltavat yritykset olivat seuraavat:

HOUSE-TEK	Subway
Kotirinki	SOL-Palvelut
Securitas	Fazer Food Services
Royal Events	Palmia
HR-House	McDonald's
HOK-ELANTO	Lassila-Tikanoja
Restel Oy	ISS
Kykyvälitys	Taikasalonki

Haastattelujen tavoitteena oli paitsi kartoittaa tarkemmin työpaikkailmoituksissa ilmitulleita osaamisvaatimuksia niin myös analysoida laajemmin rekrytointiprosessia ja palvelutyön eri ammatteihin hakevien työnhakijoiden määrää ja laatua. Ohessa haastattelukysymykset:

#### Kysymykset

- Kuvaile yrityksen henkilöstömäärän jakautumista eri ammattialoille sekä henkilöstön tutkinto-, ikä- ja sukupuolirakenteen kehityspiirteitä?
- Onko yrityksellä vakiintunut rekrytointiprosessi? Millainen?
- Mitä rekrytointikanavia (lehdet, Internet jne.) pitkin rekrytoinnit pääasiassa toteutuvat? Miksi?
- Kuinka paljon on ollut hakijoita kaupan/ravintola-alan tehtäviin? Ketkä hakevat työtehtäviä? Miltä aloilta?
- Kuinka paljon rekrytoinneista on suuntautunut työttömiin? Entä maahanmuuttajiin?
- Mitkä ovat olleet ratkaisevimpia kriteerejä palkkaamiseen? Miksi?
- Miten yrityksessä arvioidaan/mitataan ihmisen ominaisuuksiin tai luonteeseen liittyviä ominaisuuksia rekrytinnin yhteydessä? Kuvaile "hyvä tyyppi".
- Millä tavoin rekrytointiprosessit ovat onnistuneet? Kerro jokin esimerkki onnistuneesta sekä epäonnistuneesta rekrytinnistä.
- Millä tavoin työnhakijoiden osaaminen on vastannut yrityksen tarpeisiin? Onko tässä tapahtunut muutoksia viimeisen kahden vuoden aikana?
- Millä tavoin yrityksen henkilöstön vaihtuvuus on kehittynyt? Mikä on kokoaikaisten suhde määräaikaisiin/osa-aikaisiin?
- Mitä urapolkuja yrityksen työtehtävät mahdollistavat?
- Millä keinoin ennakoidaan/ennustetaan yrityksen tulevaa määrällistä ja laadullista henkilöstötarvetta? Kuinka pitkä on henkilöstömäärän suunnitteluväli?
- Millä tavoin yrityksen liiketoiminnan kehittäminen on kytketty henkilöstön osaamisen kehittämiseen?
- Mitä keinoja/menetelmiä yrityksessä on omaksuttu henkilöstön osaamisen kehittämistarpeiden arviointiin?
- Onko yritys hyödyntänyt työ- ja elinkeinohallinnon laajaa palveluvalikoimaa? Mitä palveluita?
- Minkälaisia tukitoimia yms. toimenpiteitä yritys toivoisi ELY-keskukselta/yhteiskunnalta osaavan työvoiman saannin turvaamiseksi?
- Muita ajatuksia?

Haastatteluiden tuloksia käsiteltiin laajemmin 14.10.2010 järjestetyssä asiantuntijaraadissa, johon osallistui ELY-keskuksen ja TE-toimistojen asiantuntijoiden lisäksi aikuiskoulutuskeskuksen, palvelualan yritysten ja työmarkkinajärjestöjen edustajia. Seuraavissa luvuissa 8.2–8.5 on koottu haastattelussa esiinnousseita keskeisimpiä teemoja ja asiantuntijaraadin arvioita yritysten näkemyksistä.

## 7.2 Palvelualan töihin hakevan työvoiman kehityspiirteitä

Työvoiman tarjonta vaihtelee Helsingin seutukunnan sisällä voimakkaasti, vaikka maantieteellisesti alue ei ole niin laaja tai heikkojen liikenneyhteyksien varassa kuin esimerkiksi Tunturi-Lappi. Paikalliset työvoimamarkkinat ovat erittäin olennainen kysymys varsinkin opiskelijatyövoimaa rekrytoivilla yrityksillä. Useissa haastatteluissa kävi ilmi, että esimerkiksi Itä-Helsinki on selvästi vaikeampi rekrytointialue kuin esimerkiksi Tapiola Espoossa. Toisaalta taas Helsingin keskustaan on eniten työvoiman tarjontaa tehtävässä kuin tehtävässä. Yritysten näkökulmasta sijoittautumisella on merkitystä ja tämä tulee kenties ottaa huomioon myös yrityksen sijoittautumiskysymyksissä.

Keskeinen palvelualan yrityksiä yhdistävä tekijä työvoimatarjonnan näkökulmasta on taloudellisten suhdanteiden merkitys suhteessa työvoiman määrään ja laatuun. Varsinkin taloudelliset taantumat lisäävät radikaalisti työvoimatarjonnan laatua ja määrää palvelualan eri tehtävissä. Esimerkiksi rakennustyöntekijät hakeutuivat kiinteistöalan työtehtäviin ja toisaalta à la carte kokit ravintolaketjujen palvelukseen. Toisaalta hyvinä aikoina siirrytään takaisin oman ”leipäammatin” pariin. Taloudelliset taantuma-ajat ovatkin palvelualan yritysten kannalta hyvin keskeisiä mahdollisuuksia vakiinnuttaa osaavaa työvoimaa yrityksen operatiivisesti merkittäviin tehtäviin.

Osa palvelualan työtehtävistä on tarkoitettu yritysten näkemysten mukaan käytännössä nuorille opiskelun ohella työtätekeville henkilöille. Varsinkin pikaruokaravintoloiden ja kahviloiden henkilökunnan ikärakenne on hyvin nuori ja uudesta työvoimasta on vain murto-osa yli 25-vuotiaita. Palvelualan töihin haetaan usein paitsi opiskelijoiden toimesta, niin erityisesti muilta aloilta kuin palvelualan työtehtävistä. Kiinteistöhuoltoala on esimerkiksi tyypillinen aikuisten uranvaihtoammatti, toisaalta nuorilla ei ole useinkaan nöyryyttä kaikkiin tämän alan tehtäviin. Merkittävää lisäksi on, että palvelualojen välillä ei juurikaan liikuta eri ammattien välillä, vaikka palvelualalle tyypilliset osaamisvaatimukset ovat usein hyvinkin samankaltaiset.

Alakohtaisesti nousi haastatteluissa esille kokkien ja vartijoiden tehtäviin hakevien alhainen määrä ja hakijoiden osaamisen laatu. Palvelualan työtehtävät ovat naisvaltaisia ja naiset edelleen valtaenemistö varsinkin siivoojien, laitosruokaloiden, tarjoilijoiden, pikaruokaloiden, kahviloiden ja pesuloiden työnhakijoista. Toisaalta kiinteistöhuoltoalalla ja vartijoissa on huomattava enemmistö miehiä. Maahanmuuttajat ovat olleet kuitenkin tasoittamassa sukupuolieroja eri ammateissa viime vuosina. Eri-tyyppisen haluttuna palvelualan työvoimana yritykset pitävät ilman työkokemustakin äitiys/vanhempainvapaalta työelämään palaavia naisia, jotka kenties haluavat aloittaa uuden työuran palvelualan ammatissa.

Työttömien tarjonta palvelutyön ammatteihin koetaan heikoksi valtaosassa haastateltuja yrityksiä. Useissa yritysten haastatteluissa kävi ilmi, että haastateltavana on ollut monta kertaa työtön työnhakija, jonka motiivi on perustunut lähes ainoastaan työ- ja elinkeinotoimiston työhönhakuosoitukseen. Nämä työ- ja elinkeinotoimistojen ”pakottamien” työnhakijoiden haastattelut on koettu palvelualan yrityksissä turhauttavina ja niiden tuottamat kokemukset ovat heikentäneet merkittävästi yhteistyöhallukkuutta työ- ja elinkeinotoimistojen kanssa. Työpaikkaosoitukset ovat ainakin vielä tänä vuonna yksi tulostittari työ- ja elinkeinotoimistoille, mutta niistä ollaan luopumassa lähitulevaisuudessa.

Maahanmuuttajatyövoiman käytöstä on hyvin vaihtelevia kokemuksia: asiakaspalveluajattelu on usein erittäin luontevaa ja synnynnäistä. Usein ongelmina on kuitenkin suomen kielen riittävä taito, kulttuuriristiriidat ja ”pääseminen sisään” muuhun työporukkaan. Lisäksi jossain tapauksissa ongelmia on naisjohtajien auktoriteetin omaksumisessa.

Palvelualalla on paljon tutkinnon suorittamisen keskeyttäneitä nuoria, jotka ovat suuren syrjäytymisvaaran alaisia. Ongelmat ovat alkaneet jo siinä vaiheessa kun ko. henkilöt eivät ole päässeet amma-

tilliseen peruskoulutukseen tai ovat keskeyttäneet koulutuksen alkuvaiheessa. Tästä seuraa usein negatiivinen kierre, joka voi jatkua armeijassa keskeyttämiseen ja tästä seuraavaa yksilön kannalta heikkoa kehitystä on vaikea pysäyttää. Työ- ja elinkeinohallinnon on jo myöhäistä tässä vaiheessa tukea ainakaan koulutuksen kautta tällaista nuorta, koska ongelmiin paneudutaan tässä vaiheessa liian myöhään. Raatilaisilla olikin yhtenä ajatuksena esimerkiksi työ- ja elinkeinohallinnon ja puolustusvoimien yhteistyö syrjäytymisvaarassa olevien nuorien tunnistamiseksi ja yhteisten toimenpiteiden suunnittelemiseksi. Varusmiespalveluksen aikana voitaisiin esimerkiksi kouluttaa kuljetusalan lisäksi myös muihin ammatteihin liittyviä taitoja.

Raatilaisilla oli laaja yhteisymmärrys siitä, että osalla nuorista ja maahanmuuttajista on kehnot työelämävalmiudet. Tästä seuraa, että rekrytointitilanteessa palkataan mieluummin edes jotain työökemusta omaavia henkilöitä. Työkulttuurin perustaidot saattavat olla hukassa koskien esimerkiksi työaikoja tai palkanmaksua. Raadissa nousi esille myös samojen työtehtävien erilaiset vaatimukset. Työtehtävien osalta on usein saman ammattinimikkeen alla hyvin eritasoisia tehtäviä, joiden vaatimukset voivat poiketa selvästikin toisistaan. Osa yrityksistä onkin madaltanut rekrytointikynnystään tarkoituksella ja järjestänyt tavallista laajemmin perehdytysohjelman palkkaamilleen työntekijöille. Myös työttömien kannalta voisi olla perusteltua, että esimerkiksi työpaikkaosoituksia tai tukityöllistämistä kohdennetaan tehtäviin joissa työnantajan vaatimukset ovat vähäisempiä. Osa raatilaisista kyseenalaisti kaiken kaikkiaan, onko kaikilla palvelualan työpaikkailmoituksilla tarkoituksaan rekrytoida ihmisiä. Vai onko tavoitteena pikemminkin yrityksen näkyvyys tai yrityksen henkilöstön osaamisprofiiliin markkinointi suhteessa asiakasympäristöön.

Asiantuntijaraadissa nostettiin esille myös laajemmin kysymys tulevien nuorisoikäluokkien työorientaatiosta tai pikemminkin sen puutteesta, koska elämysyhteiskunnan arvomaailma ja toisaalta tuloerojen kasvut tullevat lisäämään lisääntyvissä määrin työmarkkinoilta syrjäytyvien määrää. Kasva-va osa nuorista ajattelee toisella tavalla työstä kuin aikaisemmat sukupolvet. Työttömyysturva on synnyttänyt varsinkin palvelutyön matalapalkka-aloille kannustinloukkuja. Tai toisena ääripään ilmiönä on ollut havaittavissa vanhempiensa tuloilla tai pääomalla toimentuloonsa turvaavien määrän kasvu. Keskustelussa viitattiin myös Nobelin palkinnon saajan James Meaden kirjoituksiin kaikille kansalaisille kohdennetusta perustulosta, josta on käyty viime vuosina myös Suomessa vilkasta keskustelua.

#### **Keskeiset johtopäätökset**

- Kaikki palvelualan avoimeksi ilmoitetut työpaikat eivät ole todellisuudessa avoimia yli 25-vuotiaille työttömille tai alaa vaihtaville työllisille.
- Palvelualan työttömistä työnhakijoissa on todellisuudessa hyvin vähän kilpailukykyistä työvoimaa suhteessa alan vaihtajiin tai opiskelijoihin.
- Palvelualan työtehtävissä ei ole juurikaan horisontaalista siirtymää ammatista toiseen, vaan enemmänkin mahdollisuuksia kouluttautua esimiesasemaan.
- Maahanmuuttajatyövoima näyttää olevan lähitulevaisuudessa ainoa todellinen resurssi varsinkin siivous- ja ravintola-alan (keittiö) pysyväluoteisemmaksi työvoimaksi tulevaisuudessa Helsingin seudulla.

## **7.3 Palvelualan rekrytointiprosessi**

Palvelualan yritysten henkilöstösuunnittelun aikaväli valtaosassa yrityksiä on maksimissaan vuosi. Työvoiman määrän tai osaamistarpeiden suunnittelun suhteen hyödynnetään yrityksen omia tietovarantoja, eikä ulkopuolista tietoa juurikaan hyödynnetä. Keskeisinä mittareina on hyödynnetty mm. historiatietoon perustuvia toteutumia tiettyyn ajanjaksoon liittyvistä henkilöstötarpeista, vaihtuvuustilastoja, yrityksen henkilöstön ikärakennetilastoja ja seuraavan vuoden myyntiennusteeseen perustuvia henkilöstötarvearvioita.

Palvelualan yritykset käyttävät hyvin samanlaisia rekrytointikanavia, vaikka niiden tärkeysjärjestys vaihtelee hieman yrityskohtaisesti. Tietoteknisten välineiden lisääntyessä työpaikkailmoittelu on siirtynyt vahvasti verkkoon. Haastateltujen yritysten mukaan keskeisimmät työpaikkailmoittelun kanavat olivat seuraavat:

- 1) ”viidakkorumpu” (omien työntekijöiden suositukset potentiaalisista uusista työntekijöistä)
- 2) yrityksen omat Internet-sivut
- 3) mol.fi-sivusto
- 4) oikotie.fi-sivusto
- 5) jobboard.fi
- 6) lehti-ilmoittelu paikallislehdissä (ei Helsingin Sanomat)
- 7) oppilaitosilmoittelu- ja vierailut, messut
- 8) Facebook.

Palvelualan ketjuyrityksillä on vakiintunut kaksivaiheinen rekrytointiprosessi: ensin alkukartoitus hallinnon kautta, jonka jälkeen yksikönpäällikkö tekee lopullisen valinnan rekrytoitavasta henkilöstä. Sen sijaan pk-yritykset rekrytoivat itse uuden henkilöstön omistajan toimesta usein hyvin lyhyen ja suoraviivaisen prosessin kautta. Haastatteluissa kävi ilmi, että osa ketjuuntuneista palvelualan yrityksistäkään ei kuitenkaan koordinoi työpaikkailmoitusten sisältöjä tai hakuvaatimuksia, vaan ne perustuvat toimintayksikköjen esimiesten omaan asiantuntemukseen. Lisäksi haastelluissa yrityksissä ei mitata juurikaan tietyllä menetelmällä tai soveltuvuusarvioinnilla suorittavan työn hakijoita, vaikka henkilökohtaiset ominaisuudet olisivat tehtävän hakuilmoituksessa keskeisesti esillä. Olennaista on haasteltujen yritysten mukaan kuitenkin se, että työnantajan oma ajallinen panostus rekrytointiprosessiin vaihtelee, joka heijastuu suoraan rekrytoinnin onnistumiseen. Niinpä varsinkin palvelualan pk-yrityksiä olisi tarpeen tukea eri tavoin rekrytointiprosessin eri vaiheiden laadun kehittämisessä.

Yritykset pitävät hyvien työhakijoiden peruskriteereinä yleisestikin tunnettuja seikkoja kuten täsmällistä saapumista haastatteluun, siistiä pukeutumista, ryhdikästä kokonaisolemusta ja selvää mielenkiintoisuutta työtehtävää kohtaa. Työhakijalle saattaa olla sen sijaan rasitteena joissain tapauksissa lyhyet aikaisemmat työsuhteet, samoin yli-innokas asenne tehtävää kohtaan. Toisaalta suosittelijat ja yhtäjaksoiset yli kolmen vuoden työsuhteet koetaan haastateltavien mukaan merkittäviksi meriiteiksi rekrytointipäätöksen kannalta. Kaiken kaikkiaan varsinkin suurempien palvelualan ketjuyritysten työtehtäviin kannattaa hakea, vaikka ei täyttäisikään omasta mielestään kaikkia työpaikkailmoituksessa vaadittavia ehtoja; joissain tapauksissa haastattelutilanteessa osoitettu osaaminen tai kelpoisuus tehtävään ratkaisee lopulta kuka valitaan tehtävään, ei pelkästään ”paperien” perusteella paras hakija.

Haastatteluissa ja asiantuntijaraadissa kävi vahvasti ilmi, että samaa ammattia koskevien työpaikkailmoitusten sisällöt voivat vaihdella suuresti, koska ammattien sisällä on huomattavia horisontaalisia eroja. Palvelualan työpaikkailmoituksilla pyritään karkeasti ottaen palkkaamaan alan konkareita ja toisena ääripäänä alalle pyrkiviä nuoria. Käytännössä nuorille ja uusille tulokkaille osoitetaan usein ensin kaikkein raskaimmat, yksitoikkoisimmat ja epämieluisimmat tehtävät, jota pidetään työuraltaan vanhempia työntekijöitä kohtaan ”reiluna” järjestelyinä. Tämä perinteinen työyhteisössä etenemisprosessi ei kohtele aina tasapuolisesti varsinkin heikoimmassa asemassa olevia työllistyneitä työnhakijoita, jotka tarvitsevat ennen kaikkea onnistumisen ja hyväksymisen tuntemuksia työyhteisöltä omanarvontunnon kohottamiseksi. Työnhakijan kannalta onkin olennaista ottaa selvää jo haastatteluvaiheessa, millainen tehtäväkuva on ja minkälaisia erilaisia horisontaalisia tasoja se sisältää liian positiivisen mielikuvan välttämiseksi työtehtävästä.

#### **Huoltomiehen osaamisvaatimusten kirja työpaikkailmoituksissa**

-Edellytämme laajaa näkemystä ja kokemusta kiinteistöjen hoidosta. Tehtävässä vaaditaan vähintään kiinteistönhoitajan perustutkintoa, koneajotaitoa sekä lava-auton ajotaitoa, automaatio-osaamista erityisesti TAC-ohjelmista, ATK-taitoja huoltokirjojen täyttöön, tiimityökykyä ja ennen kaikkea asiakaspalveluasennetta. Englannin kielen taito on tehtävässä eduksi ja ajokortti välttämätön.

-Työnhakijoilta odotamme vahvaa ja monipuolista työkokemusta kiinteistöhuollon eri tehtävistä (sisä- ja ulkotyöt, koneiden ajotaito), suomenkielen taitoa, voimassa olevaa ajokorttia, nuhteetonta taustaa, oikeata asennetta, luotettavuutta sekä halua sitoutua

-Kelpoisuusehtona on kiinteistönhoitajan perustutkinto ja / tai muutoin hankittu työkokemus kiinteistönhoitotehtävistä. Lisäksi edellytämme B-ajokorttia. Luemme eduksi yhteistyötaidot, vastuunkannon, kyvyn itsenäiseen työskentelyyn, positiivisen asenteen ja tunnollisuuden.

-Työn onnistunut hoitaminen edellyttää sujuvaa suomen kielen kirjallista ja suullista taitoa, jonkin verran kokemusta alan töistä sekä huoltomiehen ammattia tukevaa koulutusta.

-Edellytetään reipasta asennetta työntekoon, nuhteetonta taustaa, B-ajokorttia ja aikaisempaa

kokemusta vastaavista tehtävistä. Ei edellytetä teknistä osaamista.

-Haetaan monitaitoisia, itseohjautuvia ja asiakaspalveluhenkisiä henkilöitä. Edellytämme hakijoilta suomenkielen taitoa sekä b-ajokorttia.

-Esimerkkihakijamme on reipas ja oma-aloitteinen. Tulet hyvin juttuun ihmisten kanssa. Pidät fyysisestä työstä ja sinulla on C-ajokortti.

Henkilöstöyrityksiin suhtauduttiin useiden haastateltavien yritysten näkökulmista melko kielteisesti. Vuokratyövoiman osaamista kuvattiin yleisellä tasolla kohtuullisen hyväksi ja hyväksi muodoksi saada lisäjoustoja työvoimatarpeeseen, mutta toisaalta saada tilapäistä työvoimaa tiettyihin kohteisiin, joissa on henkilöstötarvetta vain määräajoin. Sen sijaan henkilöstöyritysten tuki vakituiseen työvoiman rekrytointiprosessissa koettiin usean vastaajan toimesta heikoksi. Yritysten välittämät työnhakijat ovat olleet lähes poikkeuksetta samaa tai heikompaa tasoa osaamiseltaan kuin yrityksen oman rekrytointiprosessin hakijat. Lisäksi useat haastatellut yritykset eivät luottaneet henkilöstöyritysten ammatitaitoon osaamisen arvioinnissa tai alakohtaisten erityispiirteiden tuntemuksessa.

Palvelualan virherekrytoinnit perustuvat usein uuden työntekijän virheellisiin käsityksiin työn vaatimuksista tai leväperäisyyteen suhteessa työn ohjeistukseen. Varsinkin työuran alussa olevilla nuorilla on usein erheellinen mielikuva palvelutyön ammasteista. Haastatteluissa ja asiantuntijaraadissa kävi ilmi, että varsinkin kokin ammattiin rekrytoituneille nuorille on ollut usein hirveä pettymys että kokkinimike ei ole tarkoittanutkaan "televisiokokkina" olemista. Työtehtävät ovatkin usein tiukkaan konseptiin sidonnaisia, liukuhihnatyypisiä, toistoa vaativia työprosesseja. Lisäksi ravintolassa vaaditaan ripeää työotetta koko vuoron ajan ja ehkä tarvitaan pidempää "kouluttautumista" esimerkiksi porkkanan kanssa ennen kuin on valmis leikkaamaan porkkanaa keittiön pääkokin tarvitsemassa vauhdissa.

Asiantuntijaraadissa kiinnitettiin lisäksi huomiota haastattelun mielekkyydestä heikon suomen kielen taidon omaavien ja henkilökohtaisten ominaisuuksien arvioimiseksi. Maahanmuuttajien on usein vaikeaa luoda itsestään pelkästi verbaalisesti innostuneen ja osaavan työnhakijan mielikuvaa haastattelutilanteessa, vaikka kyseisellä henkilöllä olisikin kaikki edellytykset työtehtävästä suoriutumiseen. Raadin näkemysten mukaan tällaisissa tapauksissa olisi perusteltua mahdollistaa osaamisen osoittaminen esimerkiksi työkokeen muodossa, joka mahdollistaisi osoittaa todelliset kyvyt ja taidot työtehtävästä suoriutumiseksi.

#### **Keskeiset johtopäätökset**

-Työ- ja elinkeinohallinnon on tarvetta edelleen kehittää keinoja, joilla työttömillä olisi paremmat edellytykset valmistautua rekrytointiprosessin ja työsuhteen alkuvaiheisiin.

-Erityisesti pk-yritykset tarvitsevat tukea rekrytointiprosessin laadukkaaseen läpivientiin ja työnhakijoiden osaamisen arviointiin.

-Maahanmuuttajien soveltuvuutta erilaisiin palvelualan työtehtäviin ei ole aina tarkoituksenmukaista testata vain suullisen ja verbaaliseen taitoon perustuvan haastattelun perusteella, vaan esimerkiksi hyödyntäen työkoetta ja arvioida tässä yhteydessä vaadittavan kielitaidon riittävyyttä.

## **7.4 Palvelualan osaamistarpeet ja uramahdollisuudet**

Palvelualan yritysten mukaan henkilöstön henkilökohtaiset valmiudet ryhmässä työskentelyyn ja kyky oppia työn ohella ovat keskeisimpiä ominaisuuksia alan tehtävissä. Niin sanotun hyvän tyyppin ominaisuuksina tiivistyy haastatteluiden perusteella ripeäotteisuus, tilannetaju, kaikkien työtehtävien motivoitunut suorittaminen, oma-aloitteisuus, ongelmanratkaisukykyä kiireessä/yllättävissä tilanteissa sekä liiketoimintakonseptiin liittyvien normien omaksuminen. Haastateltaville esiteltiin myös liitteessä 1 olevat listaukset työpaikkailmoituksissa esiintyvistä tyypillisimmistä ominaisuuksista ja olivat yhtä mieltä ammattikohtaisista kriteereistä. Hieman yllättävää oli, että haastateltavat eivät olleet kertomansa mukaan oma-aloitteisesti tehneet koskaan vastaavanlaisia kohteita tai analyyskejä.

Palvelualan yrityksissä on käytössä henkilöstölleen ja erityisesti esimiestasolle pitkälle kehitettyjä osaamisen kehittämisen arviointimenetelmiä. Suorittavan työn osalta kehityskeskustelut ovat vähemmän vakiintuneita ja niiden toteuttamisessa on hyvin erilaisia ratkaisuja. Keskeinen syy henkilö-

kunnan osaamisen arvioinnin tai kehittämisen vähäisyyteen on se, että työsuhteet ovat usein lyhyitä, eikä tämän vuoksi haluta panostaa ”liikaa” työvoiman kouluttamiseen/kehittämiseen. Muutaman haastateltavan mukaan useissa ammateissa 2–3 vuotta on ideaalein työssäoloaika, eivätkä yritykset lähtökohtaisesti halua edes pitkiä työsuhteita.

Haastateltujen yritysten vuosittainen vaihtuvuus on ollut viime vuosina noin 20–40 prosenttia. Tyypillisin syy runsaaseen vaihtuvuuteen on runsas opiskelijatyövoiman käyttö, joka toisaalta lisää valtavasti myös rekrytointiprosessien määrää vuositasolla. Vaihtuvuus on ollut korrelaatioissa viime vuosina tiiviisti taloussuhdanteiden kanssa; heikon taloussuhdanteen aikana vaihtuvuus on vähentynyt huomattavasti ja toisaalta korkeasuhdanteen aikaan vaihtuvuus on kasvanut. Haastatteluissa nousi esille, että palvelualojen välillä löytyy vain harvoja ammatillisia liukumia (vartiointi-kiinteistönhuolto), vaikka alan tehtävät vaativat samantyyppisiä henkilökohtaisia ominaisuuksia. Sen sijaan esimerkiksi kaupan ja terveydenhuollon alalta on huomattavia siirtymiä varsinkin kahvila- ja suurtalousalalle. Lisäksi merkittävä haastatteluissa ilmi tullut yksityiskohta on, että haastateltavien yritysten mukaan yrityksissä tapahtuu vain harvoin horisontaalista eri ammattiin siirtymistä yrityksen sisäisesti. Myöskään useita vuosia korkeakouluopiskelun ohella työskennelleitä henkilöitä ei ole pyritty suunnitelmallisesti rekrytoimaan esimerkiksi yritysten asiantuntija- tai johtotehtäviin.

Erityisen tärkeänä ja työ- ja elinkeinohallinnon toimenpiteiden suuntaamiseen vaikuttavana tekijänä nousi esille palvelualojen ammattien vaatiman monitaitoisuuden ja -ammattillisuuden merkityksen kasvu. Monitaitoisuuden vaade korostuu luonnollisesti pk-yrityksissä, mutta toisaalta myös ketjuyrityksissä laajennetaan perinteisiä ammattitehtävien rajoja (esim. liikennemyymälöiden työtehtävät). Näin ollen varsinkin työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen sisällöissä tulisi huomioida, että erityisesti pk-yritysten työtehtävien sisältö on useissa tapauksissa laajempi ja monipuolisempi kuin tiukkaan liiketoimintakonseptiin perustuvat ketjuyrityksen erikoistuneet työtehtävät. Kun otetaan huomioon, että valtaosa Suomen yrityskannasta ja avautuvista työpaikoista on pk-sektorilla, on myös palvelualan työllistämistä tukevista toimenpiteistä kuten nuorisoasteen koulutuksessa huomioitava tämä nykyistä paremmin.

Erityisesti heikommassa asemassa olevat työnhakijat (esimerkiksi pitkäaikaistyöttömät, maahanmuuttajat) tarvitsevat erityistä tukea myös työllistymisen alkuvaiheeseen. Eräässä haastattelussa ehdotettiin vammaispalveluissa hyödynnettävien työpaikkatukihenkilöiden palkkaamista työntekijän ohella varmistamaan työntekijän perehdytyksen onnistuminen ja työtehtävässä vaadittavien taitojen omaksuminen. Myös asiantuntijaraati korosti seurannan merkitystä osana heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistämisen tukea.

#### **Keskeiset johtopäätökset**

- Palvelualan yritysten henkilöstösuunnittelu on pk-yrityksillä hyvin lyhyen aikavälin toimintaa. Isoilla konserneilla on sen sijaan pidemmän aikavälin strategista henkilöstösuunnittelua, joka on kytketty osaksi liiketoimintastrategiaa.
- Palvelualan työntekijöiden rekrytoinnissa ei hyödynnetä erityisiä soveltuvuustestejä tai yrityskohteisesti ohjattuja henkilökohtaisia ominaisuuksia arvioivia menetelmiä. Rekrytointipäätökset perustuvat lähinnä yrittäjän/toimipaikan päällikön ihmistuntemukseen.
- Palvelutyönantajien työnhakijoille asettamat osaamisvaatimukset ja erityiset vaaditut henkilökohtaiset ominaisuudet ovat johtaneet tiettyjen palvelualan ammattien (esimerkiksi pikaruokaravintolat ja kahvila) ”opiskelijatyövoimaistumiseen”.
- Palvelutyön työsuhteissa on käytössä usein 4 kuukauden koeaika, jota on jouduttu käyttämään viime vuosina valittavan usein työntekijän irtisanomisperusteena.
- Työssäoppimisen ideologia on omaksuttu keskeiseksi palvelualan osaamisen kehittämisväyläksi. Ts. ulkopuolinen substanssialan koulutus voi vastata vain osittain osaamistarpeisiin.
- Useissa palvelutyön ammateissa ei ole todellisia urapolkumahdollisuuksia, jotka mahdollistavat etenemisen joustotyövoimasta ydintyövoimaan. Varsinkin yrityksissä, joissa on huomattava vaihtuvuus, ei kiinnitetä erityistä huomiota palvelutyön ammateissa toimivien sitouttamiseen tai kouluttamiseen.
- Työ- ja elinkeinohallinnolla sekä sen sidosryhmillä ei ole konkreettisia keinoja vaikuttaa palvelutyön yritysten työvoiman vaihtuvuuteen ja sitä kautta työttömien työnhakijoiden työmarkkina-aseman vakiinnuttamiseen. Yksi ratkaisu tähän voisi olla heikentää henkilöstön suuren ympäri-vuotiseen vaihtuvuuteen taipuvaisten yritysten mahdollisuuksia saada tukea yhteiskunnalta rekrytointiongelmien hoitamiseen.

-Joustotyövoimaa hyödyntävien yritysten lisääntyminen palveluyhteiskunnan kehittyessä tuo työ- ja elinkeinohallinnon työvoima- ja koulutustarpeiden suunnitteluun erityisiä haasteita ja arvovalintoja, jotka tulee tehdä työvoimapolitiittisin linjauksin. Varsinkin pikaruokaravintoloiden ja kahviloiden rekrytointipolitiikka perustuu runsaalle nuoren opiskelijatyövoiman käytölle, jonka on mahdollistanut nuorisoikäluokkien suuri tarjonta pääkaupunkiseudulla. Jo lähitulevaisuudessa nuorisoikäluokkien pienentyessä em. yritysten tarve myös laajempaan työvoimatarjonnan hyödyntämiseen kasvanee huomattavasti.

## 7.5 Työ- ja elinkeinohallinnon palveluiden vastaaminen yritysten tarpeisiin

Useimmilla haastateltavista yrityksistä oli huonoja kokemuksia rekrytointikoulutuksen hyödyllisyydestä osaavan työvoiman rekrytointikeinona. Epäonnistuneen koulutuksen taustalla oli usein yrityksen tarpeisiin nähden heikot henkilövalinnat tai koulutetut eivät ole olleet riittävän motivoituneita suorittamaan koulutusjaksoa ”kunniakkaasti” loppuun. Lisäksi alan yritykset olivat tehneet työ- ja elinkeinotoimistojen tiettyjen tavoiteammattien työttömien kartoituksia, joissa oli ollut tavoitteena rekrytoida suoraan osaava työnhakija. Valitettavan usein kuitenkin palvelutyön tavoiteammattissa olevat työttömät ovat osoittautuneet sopimattomiksi yrityksen tarpeisiin; haastatteluissa kävi ilmi muutama tapaus, joissa 100 työttömästä työnhakijasta vain 1–2 henkilöä todettiin soveltuvaksi yrityksen palvelutyön tehtävään. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että mol.fi-sivusto tavoittaa hyvin hakijoita ja siihen ollaan kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Joidenkin vastaajien mukaan se on kuitenkin liian työläs ja byrokraattinen väline työhakuun. Lisäksi työ- ja elinkeinohallinnolta toivottaisiin mahdollisuutta linkittää yritysten omien sivujen kautta työpaikkailmoituksia niiden alkuperäisessä visuaalisessa ”muotissa”.

Sosiaalisen media keskusteluita tulisi seurata haastateltavien mukaan tarkemmin paitsi palveluyritysten näkökulmasta niin myös työ- ja elinkeinohallinnon palveluiden kehittämistarpeiden osalta (esimerkki liitteessä 2). Osa haastateltavista yrityksistä seuraa tiiviisti toimialaan ja yritykseen liittyvää keskustelua ja osallistuu myös itse keskusteluun. Ihmiset keskustelevat yhä enemmän sosiaalisen median eri välineissä (esimerkiksi Facebook, Twitter, blogit) myös työ- ja elinkeinohallinnon palvelukokemuksista, joiden koonti ja analysointi määrääjain mahdollistaisi tarkastella uudesta näkökulmasta hallinnonalan palvelutarpeiden kehittämistarpeita.

Työttömien tavoiteammatti ja ammatissa vaadittava osaaminen vastaavat monesti heikosti palvelualan eri ammateissa. Ts. alan työttömiä ei pidetä useinkaan alalle soveltuvana työvoimapotentiaalina, vaikka myös ”perkaamista” kokeillaan aika ajoin. Lisäksi kaksi yritystä kritisoi aikuiskoulutuksen järjestäjien objektiivisuutta eri aloille soveltuvien henkilöiden arvioinnissa, koska kouluttajalle on subjektiivinen etu saada mahdollisimman paljon opiskelijoita. Haastateltavilla yrityksillä oli parhaimmat kokemukset työttömistä alanvaihtajista; erityisesti kaupan alalta ja hoitoalalta on saatu palvelutyön eri ammatteihin erinomaista työvoimaa. Työ- ja elinkeinotoimistojen virkailijoiden valmiuksia arvioida tavoiteammattia ja/tai keskustella asiakkaan kanssa tarkoituksenmukaisesta tavoiteammattista tulisiikin vahvistaa.

Yritykset toivoisivat, että työ- ja elinkeinohallinto voisi tukea erityisesti työvoiman ulkopuolelta palaavien osaamista ja työmarkkinavalmiuksia. Tällaisia ryhmiä ovat mm. kotiäidit ja varusmiehet. Lisäksi suurten ikäluokkien eläköidyttyä vapautuu myös palvelualan ammatteihin uutena joukkona virkeät eläkeläiset, joilla saattaa olla hyvät edellytykset ja motivaatio toimia joissain palvelutyön osaisissa tai kausiluonteisissa työtehtävissä. Työ- ja elinkeinohallinnon olisikin suositeltavaa tarkastella tarkemmin senioriväestön työhalukkuutta ja elinikäisen oppimisen mukaisten osaamisen kehittämispalveluiden tarjontaa.

TE-toimistojen asiantuntijoiden toivottaisiin lisäksi tutustuvan nykyistä enemmän yrityksiin henkilökohtaisesti, jolloin tiedonvälitys paranisi työtehtävien vaatimuksista. Haastatellut yritykset kokivat, että työ- ja elinkeinotoimistojen ja/tai niiden asiantuntijoiden pitäisi erikoistua työmarkkinoiden näkökulmasta keskeisimpien toimialojen työvoima- ja osaamistarpeiden tarkempaan asiantuntemukseen. Yritykset eivät tällä hetkellä aina pidä työ- ja elinkeinotoimistojen virkailijoita riittävän ammattitaitoisina yhteistyökumppaneina rekrytointiprosesseissa. Toki yritysten haastatteluissa kävi myös ilmi, että



tuottavuusohjelman tuomat haasteet suhteessa virkailijoiden erikoistumismahdollisuuksiin ja ajankäyttöön ymmärretään. Lisäksi asiantuntijaraadissa toivottiin lisäpanostuksia maahanmuuttajien työkokemuksen ja osaamisen tunnustamiseen ja tunnistamiseen. Maahanmuuttajien on usein vaikea todentaa heikon suomen kielitaidon vuoksi aikaisempaa koulutus- ja työurahistoriaa ja näin ollen virkailijoilla ei ole käytössä kuin Suomessa tapahtunut työ- ja koulutushistoria. Työ- ja elinkeinotoimistoilla olisikin tarvetta olla nykyistä paremmat resurssit arvioida maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osaamisen arvioimiseksi ja sitä kautta tarkoituksenmukaisten toimenpiteiden suuntaamiseksi.

#### **Keskeiset johtopäätökset**

-Rekrytointikoulutuksen sisältöä tulisi kehittää edelleen yrityksen tarpeisiin perustuvaksi kokonaisuudeksi ja oppilasvalintojen kriteerejä tulisi arvioida kattamaan laajemmin myös alan vaihtajat ja työelämän ulkopuolelta palaavat.

-Tulevaisuudessa työvoimapoliittista aikuiskoulutusta tulee toteuttaa yhä enemmän aidoissa työympäristöissä ja tietoverkkojen kautta. Tämä lisää työ- ja elinkeinohallinnon ja työnantajien yhteistyön merkitystä työpaikalla tapahtuvan opiskelun tukemisessa ja osaamisen kehittämisessä.

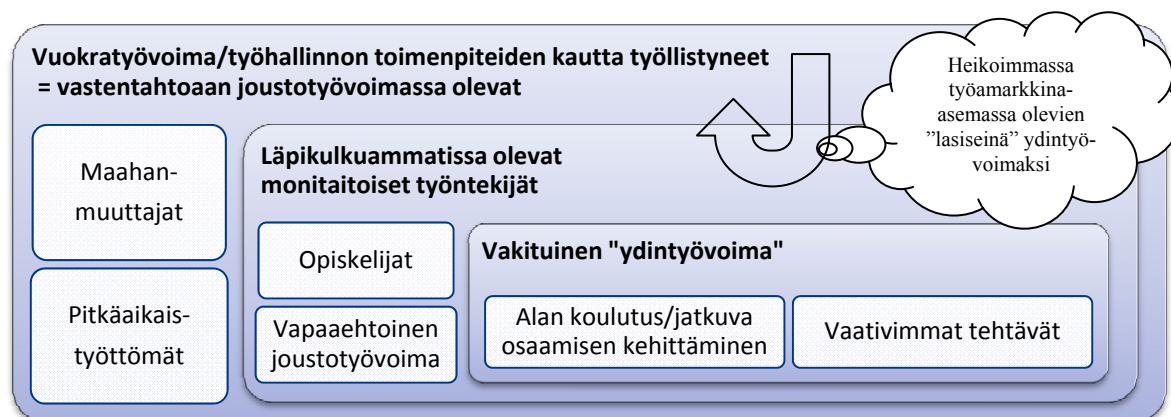
-Erityisesti pienissä ja keskisuurissa palvelualan yrityksissä toimivien henkilöiden mahdollisuuksia osallistua työpaikalla tapahtuvaan opiskeluun on tuettava, sillä yrittäjien mahdollisuudet käyttää aikaa ohjaamiseen ovat rajalliset ja motivaatiota läpikulkuammatissa toimivien nuorten kouluttamiseen ei ole aina olemassa. Varsinkin oppisopimuspohjaisten rekrytointikoulutusten osuutta tulisi lisätä erityisesti palvelutyön ammateissa, jossa työssäoppiminen on hyvin keskeinen osaamisen kehittämisväline.

## 8 Johtopäätökset

Tässä raportissa on käsitelty palvelualan työmarkkinoiden määrällisten joustojen merkitystä suhteessa työttömien työnhakijoiden tai työttömyysuhan alla olevien työllistymismahdollisuuksiin alalle. Hankkeen tulokset ovat vahvistaneet aikaisempien tutkimusten tuloksia siitä, että heikossa työmarkkina-asemassa olevilla yli 25-vuotiailla työttömillä on haastaavaa työllistyä tietyille rekrytointiongelmia kokeneilla palvelualoille, vaikka kyse olisi suhteellisen vähäistä ammattitaitoa vaativista tehtävistä. Työmarkkinoiden heikossa asemassa olevien ohi näyttää menevän varsinkin pikaruokaravintoloiden ja kahviloiden rekrytointitilanteissa nuoret opiskelijat, jotka osuvat lähemmäs ns. hyvän tyypin määritelmiä. Toisaalta palvelualalla on myös yksittäisiä aloja (erityisesti laitospuolueita, kiinteistöhuoltoala), jotka suosivat iäkkäämpiä ammatinvaihtajia ja muutoin elämäkokemusta omaavia työnhakijoita.

Useiden Helsingin seutukunnassa toimivien palvelualan yritysten liiketoimintakonseptit perustuvat opiskelijatyövoiman laajaan hyödyntämiseen. Kyseisten yritysten työtehtävät on standardisoitu niin pitkälle, että niiden omaksuminen on nopeaa. Yritykset ovat hyvin tietoisia siitä, että opiskelijatyövoima ei välttämättä sitoudu tehtäviin tai edes alaan koivin pitkäksi aikaa, vaan mieltävät työskentelevän vain väliaikaiseksi. Tämä taas on johtanut siihen, että alan yritykset järjestävät vain välttämättömiä koulutusjaksoja työtehtävästä selviämiseen, eikä yritysten tavoite ole lähtökohtaisesti laajentaa ydintyövoimansa määrää, vaikka potentiaalisia pidempiaikaisia työntekijöitä olisikin saatavilla. Tulevaisuuden näkökulmasta opiskelijatyövoiman saatavuus kuitenkin kapenee, kun nuorisokälykat pienenevät ja opiskeluaikojen lyhenemiseen aletaan mahdollisesti puuttua erilaisin kannustein ja sanktioin. Voidaan arvioida, että opiskelijatyövoiman lineaarisen kasvun saturaatiopiste on pian tavoitettu ja viimeistään 2010-luvun puolen välin jälkeen palvelualan yritykset joutunevat pohtimaan yhä useammin vaihtoehtoja opiskelijatyövoimaan perustuvan henkilöstöstrategian uudistamiseksi.

Hankkeen keskeisenä haasteena on ollut selvittää, miten työ- ja elinkeinohallinto voisi tukea työttömiä ja työttömyysuhan alla olevien työllistymistä palvelualan tehtäviin. Lisäksi raportin alussa käsiteltiin laajemmin palvelualan työpaikkojen jyrkkää jakoa ns. määrä- ja osa-aikaisiin reunatyöpaikkoihin ja vakituisiin ydintyöpaikkoihin. Hankkeen tulosten perusteella palvelualan työmarkkinoilla ei voida tehdä yleistyksiä siitä, ettei alalla olisi tarjolla myös vakituksia ja kokoaikaisia työtehtäviä (erityisesti siivous, vartiointi ja suurtalousala). Toisaalta palvelualan kasvavana trendinä ovat olleet pikaruokaravintolat ja kahvilat, jotka tarjoavat osa- ja määräaikaista työpaikkaa lähinnä nuorille opiskelijoille. Lisäksi varsinkin ravintola-alan tarjoilu- ja keittiötyötehtävissä on yleistynyt räjähdysmäisesti vuokratyövoiman käyttö, joka on vahvistanut alan työvoiman jakautumista reuna- ja ydintyövoimaksi. Hankkeen tulosten mukaan työ- ja elinkeinohallinnolla ei ole merkittäviä mahdollisuuksia tai edes tarkoituksenmukaista rakentaa tietyille palvelualojen osille työllistämispolkuja asiakkailleen, jos tavoitteena on asiakkaan työvoiman työmarkkina-aseman vakauttaminen ja mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen. Tätä johtopäätöstä vahvistaa ennen kaikkea se, että nämä alan yritykset eivät koe korkeaa vaihtuvuutta ongelmalliseksi tai edes toivottavana, että työntekijän työsuhte olisi 2–3 vuotta pidempi (kuvio 7).



Kuvio 7. Työttömien työllistämispolun lähtökohta palvelualalle työllistymisen edistämiseksi.

Hankkeen johtopäätöksenä ei ole kuitenkaan se, että palvelualoille ei pitäisi rakentaa jatkossa lainkaan työllistämispolkuja. Varsinkin suurtalousalan ja siivousalan ammatteihin tarvitaan jatkossa yhä monipuolisempia ja työelämälähtöisiä ratkaisuja työllistämisen edistämiseksi, koska alan yritykset työllistävät suuressa määrin vakituisia työntekijöitä. Hankkeen tulosten perusteella voidaan toisaalta todeta, että palveluala asettaa suhteellisen matalan kynnyksen työmarkkinoille työttömille työnhakijoille työmarkkinoille pääsyyn. Keskeistä olisikin jatkossa, että ainakin osaa palvelualan työpaikoista käsitettäisiin työttömien näkökulmasta ns. läpikulkummatteina varsinaisiin tavoiteammattiteihin, jotka ovat useissa tapauksissa muita kuin palvelutyön ammatteja. Rekrytointitilanteissa on useiden eri tutkimusten ja myös tämän hankkeen tulosten perusteella paremmat edellytykset työllistyä ylipäättään työllisenä, kuin tehtävän kannalta oikean tutkinnon tai osaamisen omaavana työttömänä. Palvelualan työpaikkoja voidaankin pitää eräänlaisena työllistämispolutuksen välietappina, joka vahvistaa merkittävästi työnhakijan mahdollisuuksia tavoiteammattiinsa työllistymiseksi. Seuraavana on koottu hankkeessa tulleita muita suosituksia palvelualan työnhakijoiden työllistämisen edistämiseksi:

**Suositus 1.** Työ- ja elinkeinotoimiston virkailijoiden edellytyksiä arvioida työnhakijoiden osaamista ja tarkoituksenmukaista tavoiteammattia tulisi kehittää. Eri ammattien osaamisvaatimukset muuttuvat alati, eikä virkailijoilla voi olla siten kattavaa yleiskuvaa kaikkien ammattien osaamistarpeista tai niiden työmarkkinatilanteesta. Lisäksi varsinkin tiettyjen palvelualojen ammateissa vaaditaan ensisijaisesti sopivia henkilökohtaisia ominaisuuksia, eikä niinkään esimerkiksi tutkintoa. Asiakkaiden ohjaamiseksi tarkoituksenmukaisiin toimenpiteisiin tulisi kehittää helppokäyttöisiä ja päivittyviä tietoteknisiä työkaluja, joista olisi helposti saatavissa ammatin olennaisimmat osaamisalueet, työnantajien alalle edellyttämät mahdolliset erityisvaatimukset ja ammatin työmarkkinanäkymät.

**Suositus 2.** Erityisesti palvelualan työnhakijoiden soveltuvuutta eri ammatteihin tulisi arvioida sekä ammatillisten valmiuksien että henkilökohtaisten ominaisuuksien näkökulmasta. Palvelualan ammateissa korostuu läheiset asiakaskontaktit, jolloin henkilöiden henkilökohtaiset ominaisuudet korostuvat osana palveluprosessia. Niinpä palvelualan työnhakijoiden edellytyksiä hakeutua eri ammatteihin tulisi arvioida ensisijaisesti henkilökohtaisten ominaisuuksien näkökulmasta. Lisäksi tulisi edistää myös muiden kuin palvelualan tavoiteammattien omaavien työnhakijoiden hakeutumista alalle.

**Suositus 3.** Varsinkin pikaruokaloiden ja kahviloiden rekrytointipolitiikka syrjii työttömiä työnhakijoita. Jotkin palvelualan työtehtävät suosivat nuoria, opiskelun ohella työssäkäyviä henkilöitä, jotka ovat rekrytointitilanteissa ylivertaisessa asemassa työttömiin työnhakijoihin nähden. Vaikka ikäsyrjintä on laissa kiellettyä, niin käytännössä nuorekkuutta brändinään korostavien yritysten liiketoimintakonseptit suosivat nuoria, läpikulkummatissa olevia henkilöitä. Lieneekin tarkoituksenmukaista pohtia tarkemmin, ovatko työhönosoitukset esimerkiksi pikaruokaravintoloihin kohtuullisia työtöntä työnhakijaa kohtaan. Laajempänä kysymyksenä voidaankin esittää, ovatko kaikki palvelualan työpaikat todellisuudessa avoimia työpaikkoja vain osalle työvoimasta?

**Suositus 4.** Palvelualan ammatteihin työllistytään useammin jonkin muun kuin palvelualan tavoiteammattien omaavien työttömien ammattiryhmästä. Palvelualan eri ammattien välillä on huomattavan vähän ammattisiirtymiä, vaikka ammateissa korostuu osittain samat henkilökohtaiset ominaisuudet. Palvelualan piilevä työvoimapotentiali on usein enemmänkin muissa työnhakijoissa kuin palvelualan tavoiteammattikseen valinneilla työnhakijoilla. Niinpä esimerkiksi ammattisiirtymätietojen hyödyntäminen työ- ja elinkeinotoimistojen urapalveluissa voisi olla yksi mahdollisuus edistää työllistymistä, koska usein saman viiteryhmän toiminta voi kannustaa myös yksilöä harkitsemaan uranvaihtoa.

**Suositus 5.** Työpaikkaohjaaja/tukihenkilöiden benchmarking vajaakuntoisten perehdyttämisestä maahanmuuttajien perehdyttämiseen. Vajaakuntoisille on kehitetty erityisiä työhön perehdyttämisprosesseja, joissa ko. henkilön tukena toimii työsuhteen alussa yrityksen ulkopuolinen tukihenkilö. Samaa mallia voitaisiin hyödyntää myös sellaisten maahanmuuttajien kouluttamiseen, joiden kielelliset perusvalmiudet tai muut tekijät edellyttävät tavallista pidempää ja henkilökohtaisempaa työhön perehdyttämistä. Toimintamallin ongelmana ovat kuitenkin taloudelliset resurssit eli millä tavoin yrityksen ja yhteiskunnan tulisi jakaa prosessista aiheutuvat lisäkulut.

**Suositus 6.** Rekrytointiprosessien koulutusta ja tukimateriaalia tulisi suunnata lisääntyvissä määrin pk-yrityksille. Palvelualalla on tyyppillisesti runsas vaihtuvuus ja tämä aiheuttaa jatkuvaa tarvetta

rekrytointiprosessien toteuttamiseksi. Niinpä varsinkin kasvualojen pk-yritykset tarvitsisivat erilaisia tukitoimia rekrytointiprosessien laadun varmistamiseksi. Näiden koulutusten sisältöjä voisivat olla mm. työpaikkailmoitusten sisällöt, yritysten henkilöstön osaamisrakenteen kehittäminen ja henkilöstön määrällinen pidemmän aikavälin suunnittelu.

**Suositus 7.** Tarvitaan erilaisia tukitoimenpiteitä pk-yritysten henkilöstön osaamistarpeiden arviointiin. Varsinkin palvelualan tehtävissä toimivien on tärkeää kehittää jatkuvasti osaamistaan yrityksen tuottavuuden ja kasvun edellytysten turvaamiseksi sekä yksilön henkilökohtaisten työllistymismahdollisuuksien edistämiseksi laajemmin. Pk-yrityksillä on vain niukasti ajallisia resursseja henkilöstönsä osaamisen säännölliseen ja kattavaan arvioimiseen. Niinpä työ- ja elinkeinohallinnon tulisi tukea eri tavoin pk-yritysten henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvien arviointimallien hyödyntämistä.

**Suositus 8.** Työ- ja elinkeinohallinnon tulisi tehdä suuryritysten kanssa yhteistyötä niiden laajojen henkilöstön osaamistietokantojen hyödyntämismahdollisuuksista osaavan työvoimatarjonnan turvaamiseksi. Useilla suurilla palvelualan yrityksillä on erittäin laajat tietokannat henkilöstönsä osaamisen nykytilasta ja kehittämistarpeista. Tämä tieto olisi hyvin keskeistä myös työ- ja elinkeinohallinnon eri toimenpiteiden suunnittelun tueksi. Ongelmana tiedon hyödyntämiseksi on vastavuoroisuus eli millä tavoin yritys voisi konkreettisesti yrityskohtaisesti hyötyä em. tietojen luovuttamisesta.

**Suositus 9.** Vuokratyövoimaa välittävien yritysten ja työ- ja elinkeinohallinnon välillä tulisi kehittää yhteistyömalleja vuokratyöntekijöiden työmarkkinavalmiuksien kehittämiseksi. Rekrytointipalveluita välittävien yritysten määrä on kasvanut räjähdysmäisesti erityisesti palvelualojen työmarkkinoilla. Vuokratyövoimaa välittävillä yrityksillä on listoillaan paljon ei-tutkintoa omaavia henkilöitä, joiden työmarkkinavalmiuksien kehittämiseksi saattaisi olla perusteltua tehdä yhteistyötä. Ongelmaksi voi kuitenkin syntyä mahdolliset arvoristiriidat henkilöstövuokrausyrityksen ja yhteiskunnallisten ponnostusten tarkoituksenmukaisuuden välillä eli kenelle varsinainen hyöty yksilön osaamisen kehittämisestä kohdistuu.

**Suositus 10.** Myös muita työvoiman määrällistä joustoa hyödyntäviä toimialoja voitaisiin analysoida hankkeessa kehitetyllä ennakointimallilla. Malli luo hyvät edellytykset varsinkin kaupallisen alan rekrytointiprosessien ja työvoimatarjonnan tarkasteluun. Kehitetty ennakointimalli huomioi uudella tapaa erityisesti työvoiman määrällistä joustoa hyödyntävien työmarkkinadynamiikkaa, joka edellyttää opetus-, työ- ja elinkeinohallinnolta uusia yhteistyömuotoja osaavan työvoimatarjonnan turvaamiseksi elinkeinoelämälle.

**Suositus 11.** Työ- ja elinkeinohallinnon tulisi segmentoida nykyistä tarkemmin yrityksiä, joilla on aito halua osaavaan työvoiman hankkimiseen myös työ- ja elinkeinohallinnon laajan palveluavalikoiman kautta. Näin ollen lähtökohdiana voitaisiin pitää yrityksiä, jotka ovat ilmoittaneet eniten mol.fi-sivuston kautta avoimista työpaikoista. Oletettavaa on sen sijaan, että mol.fi-sivustoa karttavat yritykset eivät ole ensisijaisesti kiinnostuneita tekemään yhteistyötä myöskään muissa yhteyksissä. Segmentointi tulisi tehdä toimialoittain, jonka lisäksi työpaikkailmoitusten analyysin kautta tulisi kartoittaa ne yritykset, jotka hakevat alalle henkilöitä, joilta ei edellytetä kaikkia ammatissa tarvittavia osaamisalueita ja/tai yritys on oma-aloitteisesti valmis kouluttamaan ja perehdyttämään uutta työvoimaa normaalia pidemmissä jaksoissa. Näiden yritysten kanssa onkin parhaimmat rakentaa innovaativisia yhteistyömalleja, joita voitaisiin tarjota myöhemmin myös mol.fi-sivuston ulkopuolella rekrytoivien yritysten palveluiksi.

**Suositus 12.** Työ- ja elinkeinotoimistojen työhönsoitusten määrää tuloskriteerinä pitäisi arvioida uudelleen. Ilman oikeaa motivaatiota töitä hakevien työttömien työnhakijoiden määrä on ongelmallista työ- ja elinkeinohallinnon yleisen maineen kannalta varsinkin elinkeinoelämän suuntaan. Yritysten näkökulmasta työnhakuun ”pakotetun” työnhakijan haastattelut turhauttavat ja heikentävät aidosti työpaikka hakevien muiden työttömien rekrytointimahdollisuuksia. Työvoimaneuvojille tulisi tarjota lisääntyvissä määrin eri ammattien osaamisvaatimuksiin liittyvää tarkempaa tietoa, joka tukisi perusteltujen työhönsoitusten osuvuutta.

**Suositus 13.** Palvelualan tutkintojen opetussisällöissä tulisi korostaa työssäoppimista ja alalle pyrkiville tulisi tehdä tarkempaa arviointia henkilöiden soveltuvuudesta alalle. Palvelualan työpaikat ovat useimmissa tapauksissa työtehtäviä, joissa korostuu työuran myöhemmissä vaiheissa ho-

risontaalinen osaamisen syventäminen ja laajentaminen, ei niinkään vertikaalinen työurakehitys asiantuntija- tai esimiestehtäviin. Niinpä opetushallinnon alaisen koulutuksen opetussisällöissä tulisi korostaa korkeammalle koulutusasteelle valmistavan koulutuksen sijaan alojen työelämäosaamista erityisesti laajentamalla ja kehittämällä alan työssäoppimisen ympäristöjä. Lisäksi alan opiskelijoiden valinnoissa tulisi arvioida nykyistä tarkemmin henkilöiden soveltuvuutta alalle, koska palvelualan työtehtävissä edellytetään tiettyjä luontaisia ominaisuuksia (esim. sosiaalisuus).

**Suositus 14.** Hankkeen jatkotutkimustarpeena olisi tuottaa tarkempaa ennakointitietoa erityisesti siitä, millä tavoin työvoiman tarjonnan supistuminen alkaa vaikuttaa 2010-luvulla palvelualojen periferisen ja ydintyövoiman keskinäiseen suhteeseen. On nähtävissä, että erityisesti ravintola-alan rekrytointiprossessit monimuotoistuvat entisestään ja työnvälitysyriyten merkitys kasvaa tässä yhteydessä rekrytointikanavina. Työ- ja elinkeinohallinnon tuleekin laajemmin pohtia, millä tapaa työvoiman joustoa hyödyntävien yritysten työvoimatarjonnan riittävää määrää tulisi arvioida ja mitä toimenpiteitä tämän alan yrityksille tulee mahdollisesti räätälöidysti kehittää. Toisaalta tulisi arvioida laajemmin, millä tapaa yhteiskunnan on tarkoituksenmukaista tukea yrityksiä, joilla on huomattavan suuri vuosittainen henkilöstövaihtuvuus ja onko työvoiman tarjonnan määrään kasvun edistäminen oikea keino em. yritysten henkilöstötarpeiden tyydyttämiseksi.

## Lähteet

Aho, S. 2009. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden kohdistaminen ja vaikuttavuus. Tampereen työllisyysfoorumi. 27.5. 2009. Pp-esitys.

Aho, S., Virjo, I., Koponen, H. 2009. Ammatillinen liikkuvuus Suomessa 1989–2007. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 5/2009.

Alanen, J., Rosenqvist, P. 2008. Vartiointialan henkilöstökoulutuksen kehittäminen ja pilotointi Innovassa. Opettajankoulutuksen kehittämishanke.

Atkinson J. 1985. Flexibility: Planning for a uncertain future, Manpower policy and practice, (Vol.1)

EK 2006. Palvelut 2020-luvulla –hankkeen loppuraportti  
[http://www.ek.fi/ek\\_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden\\_osaamistarpeet/palvelut2020/index.php](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/index.php)

Foredata 2009. Selvitys ammatillisten osaamistarpeiden ennakkointimalleista. Valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakkointi (VOSE) –projekti.

Ganesh, J., Arnold, M.J. & Reynolds K.E. 2000. Understanding the customer base of service providers: an examination of the differences between switchers and stayers. Journal of Marketing, Vol. 64, July: 65-87.

Goncalves. K.P. 1998. Services marketing: a strategic approach. New Jersey: Prentice Hall.

Grönroos, Christian. 1990. Nyt Kilpaillaan Palveluilla. Weilin+Göös

Grönroos, Christian 2001. The Perceived Service Quality Concept – a mistake?. Managing Service Quality, 11(3), 150-153

Haaga Instituutti 2006. MATKA2020 - Matkailukoulutuksen määrällinen ja laadullinen ennakkointi Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu / Kristiina Havas, Kristiina Jaakonaho, Pekka Rantanen & Kristian Sievers Helsinki: HAAGA Tutkimuksia 2.

Hanhijoki, I., Katajisto, J., Kimari, M., Savioja, H. 2009. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2020. Tulevaisuuden työpaikat – osaajia tarvitaan. Opetushallitus.

Harju-Autti, A., Ryymän, J. 2006. Matkailun yleisosa. Toimialaraportti 13/2006.

Harju-Autti, A. 2006. Ravitsemistoiminta. Toimialaraportti 16/2006. KTM.

Helakorpi, S., Olkinuora A. 1997. Asiantuntijuutta oppimassa. Ammattikorkeakoulu-pedagogiikkaa. Juva: WSOY.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot. HAMK. Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2/2005. Hämeenlinna.

Helsingin kauppakamari 2010. Helsingin seudun kauppakamari 3/2010.  
<http://www.helsinki.chamber.fi/index.phtml?s=2>

ISS 2010. Lehdistötiedote  
[http://www.fi.issworld.com/lehdisto/lehdistotiedotteet/Pages/Palvelualan\\_ammattiteja\\_nakyvasti\\_esilla\\_Kampissa.aspx](http://www.fi.issworld.com/lehdisto/lehdistotiedotteet/Pages/Palvelualan_ammattiteja_nakyvasti_esilla_Kampissa.aspx)

Jakosuo, K. 2002. Hyvä palvelu, huono imago – Tutkimus toimipaikkojen palvelujen laadusta. Suomen Posti Oy. Tutkimussarja 14/2002. Helsingin yliopiston Taloustieteen laitoksen lisensiaattityö.

Juran, J.M. 1988. Juran on plannig for quality. New York: The Free Press.

Kairinen, M., Koskinen, S., Nieminen, K., Ullakonoja, V., Valkonen, M. 2006. Työoikeus. 2. painos Juva: Ws Bookwell Oy. WSOYpro LAKITIEETO.

Kaplan, R.S. & Norton, D.P. 2004. Strategy maps. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Koskinen, S., Nieminen, K., Valkonen, M. 2008. Työhönotto ja työsopimuksen ehdot. Juva: Ws Bookwell Oy. Helsinki: WSOYpro.

Kuntalaki 1995/365

Laki julkisesta työvoimapalvelusta (2002/1295)

Laki kunnallisesta viranhaltijasta (2003/304)

Lengnick-Hall, M.L., Lengnick-Hall, C.A., Andrade, L., & Drake, B. 2009. Strategic human resource management: The evolution of the field,” Human Resource Management Review, 19, 64-85.

Leveälahti, S. 2008. Alueiden työvoima- ja koulutustarpeiden muutoksia 2010-luvulla - Yhteenveto maakuntien liittojen keskeisistä ennakkointituloksista. Opetushallitus.

Macmillan, I., Schuler, R. 1985. Gaining a competitive edge through human resources. Personnel, 62(4):24-29.

Markkanen, M. 2005. Henkilöstön hankinta sähköistyy. Juva: WS Bookwell Oy.

Myllylä, Y., Linturi, M. 2007. Yhteenveto siivous- ja kotitalouspalveluiden työnantajahaastatteluista. Varsinais-Suomen TE-keskus.

Ojasalo, K. 2001. Palveluyrityksen tuottavuuden tehostaminen – Resurssien minimoinnista asiakasajatteluun. Julkaisussa: Grönroos, C. & Järvinen, R. (toim.) 2001. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Ss: 56-65. Helsinki: Kauppakaari.

PAM 2010. PAM-lehti 2010

[http://www.pam.fi/pam-lehti/artikkeli/?ARTIKKELI\\_NUM=244718](http://www.pam.fi/pam-lehti/artikkeli/?ARTIKKELI_NUM=244718)

Pitkänen, S., Luoma, L. Järvensivu, A., Arnkil, R. 2009. Moni-ilmeiset rekrytointiongelmat. Rekrytointiongelmien syyt työnantajan, työnhakijan ja työvoimatoimiston näkökulmasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 15/2009.

Pohjonen, P. 2005. Työssäoppiminen, ammatillisen osaamisen perusta. Keuruu: Otavan kirjapaino OY.

Ryymin, J. 2006a. Maaseutumatkailu. Toimialaraportti 17/2006.

Ryymin, J. 2006b. Matkailun ohjelmapalveluja. Toimialaraportti 14/2006.

Räisänen, H. 1995. Työvoimakoulutuksen tuloksellisuus. Työllisyys, ammatillisuus, kohdentuminen. Työpoliittinen tutkimus nro 96. Työministeriö. Helsinki.

Tuomisto, J. 1982. Työelämän aikuiskasvatus. Licensiaattitutkimus, Tampereen yliopisto.

Sallinen, M-L 2009. Osaamistarpeiden ennakkointihanke kiinteistö- ja rakennusalan yrityksille. Pp-esitys 4.9.2009.

Sinko, P. & Vihriälä, V. 2007. Rekrytointiongelmat, työvoiman tarjonta ja liikkuvuus: kokonaisarvio Teoksessa Rekrytointiongelmat, työvoiman tarjonta ja liikkuvuus. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 5/2007, 9–121.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010a. REKRYTOINTIONGELMAT SEKÄ TYÖVOIMAN KYSYNTÄ JA TARJONTA TE-TOIMISTOISSA. Tilanne toukokuussa 2010.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010b. Oheistus työpaikkailmoitusten laadintaan mol.fi-sivustolle  
[http://www.mol.fi/mol.fi/01\\_tyonantajat/01\\_rekrytointi/01\\_tyopaikan\\_ilmoittaminen/01\\_ilmoituksen\\_periaatteet/index.jsp](http://www.mol.fi/mol.fi/01_tyonantajat/01_rekrytointi/01_tyopaikan_ilmoittaminen/01_ilmoituksen_periaatteet/index.jsp)

Tilastokeskus 2010a. Palvelualojen toimialakatsaus II/2010.  
[http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art\\_2010-09-24\\_004.html?s=3](http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-09-24_004.html?s=3)

Tilastokeskus 2010b. Palvelualojen liikevaihto 14.10.2010  
[http://www.stat.fi/til/plv/2010/07/plv\\_2010\\_07\\_2010-10-14\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/plv/2010/07/plv_2010_07_2010-10-14_tie_001_fi.html)

Tilastokeskus 2010c. Palvelualan liikevaihtokuvaaja  
[http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=005\\_plv\\_tau\\_102\\_fi&ti=Palvelualojen+liikevaihtokuvaaja+%28TOL+2008%29&path=../Database/StatFin/pav/plv/&lang=3&multilang=fi](http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=005_plv_tau_102_fi&ti=Palvelualojen+liikevaihtokuvaaja+%28TOL+2008%29&path=../Database/StatFin/pav/plv/&lang=3&multilang=fi)

Tilastokeskus 2010d. Aloittaneet ja lopettaneet yritykset  
<http://www.tilastokeskus.fi/til/aly/index.html>

Tilastokeskus 2010e. Palkansaaajien kokonaisansiot  
[http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=050\\_pra\\_tau\\_105\\_fi&ti=Kokoaikaisten+palkansaaajien+kokonaisansiot+toimialan+%28TOL+2008%29+mukaan+vuonna+2008&path=../Database/StatFin/pal/pa/2008/&lang=3&multilang=fi](http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=050_pra_tau_105_fi&ti=Kokoaikaisten+palkansaaajien+kokonaisansiot+toimialan+%28TOL+2008%29+mukaan+vuonna+2008&path=../Database/StatFin/pal/pa/2008/&lang=3&multilang=fi)

Turtiainen, J. 1997. Kvalifikaatio ja ennakointi.  
<http://www.mol.fi/esf/ennakointi/metodit/turti1.htm>

Turun Ammatti-instituutti 2007. Tekstiili- ja vaatetusalan osaamistarpeiden ennakointi 2007.

Työsopimuslaki (2001/55)

Vahtio, E-L. 2007. Pestaa paras rekrytinnin opas esimiehelle. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vahtio, E-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valtionvarainministeriö 2001. Osaamisen johtaminen kehittämishankkeen loppuraportti.

Valtionvarainministeriön työryhmämuistioita 6/2001.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Virkkunen, J. 1977. Tarvekäsité henkilöstökoulutuksessa. Julkaisussa: Koulutustarpeen arviointi henkilöstökoulutuksessa. Valtion koulutuskeskus, Julkaisusarja B nro 1 1977.

Wright, P.M., & McMahan, G.C. 1992. Theoretical Perspectives for Strategic Human Resource Management. Journal of Management, 18, 295-320.

Ylikoski, T. 1997. Unohtuiko asiakas? Helsinki: KY-Palvelu.

#### **Haastattelut:**

HOUSE-TEK (Markus Saano)  
Kotirinki (Päivi Lääkkö)  
Securitas (Eero Heiniö)  
Royal Events (Jari Keränen)  
HR-House (Tarja Kaipio)  
HOK-ELANTO (Arto Levänen)  
Restel Oy (Jari Kahma)

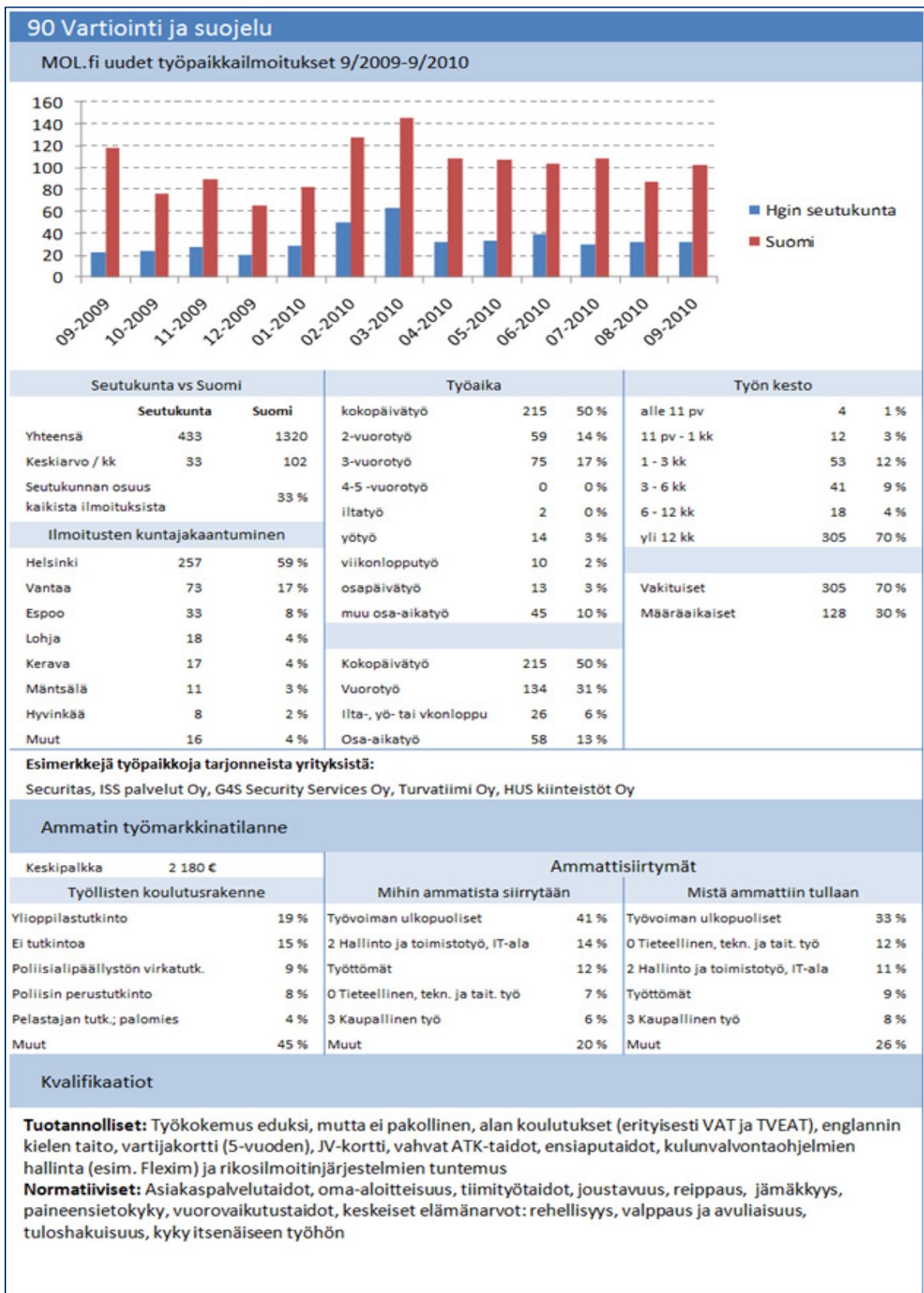
Subway (Anne Aziz)  
SOL-Palvelut (Riitta Suvanto)  
Fazer Food Services (Katariina Ahonen)  
Palmia (Mari Rantanen)  
McDonald's (Petri Bergman)  
Lassila-Tikanoja (Mikko Leitsamo)  
ISS (Maria Dahlberg)



Kykyvälitys (Toni Biaudet)

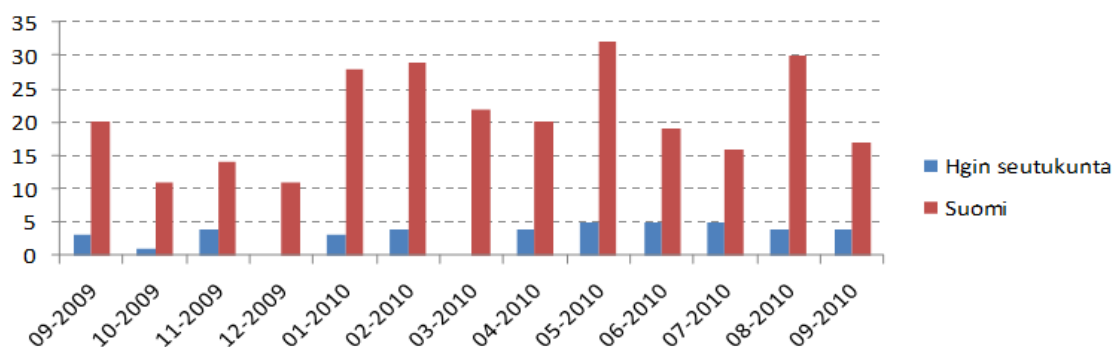
Taikasalonki (Tarja Jokelainen)

## LIITE 1. Ammattikohtaiset analyysit palvelutyyön työpaikkailmoituksista



## 914 Majoitusliikkeen hoitajat

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
	Seutukunta	Suomi						
Yhteensä	42	269	kokopäivätyö	7	17 %	alle 11 pv	0	0 %
Keskiarvo / kk	3	21	2-vuorotyö	10	24 %	11 pv - 1 kk	0	0 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		16 %	3-vuorotyö	7	17 %	1 - 3 kk	3	7 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	0	0 %	3 - 6 kk	7	17 %
			iltatyö	0	0 %	6 - 12 kk	4	10 %
Helsinki	22	52 %	yötyö	10	24 %	yli 12 kk	28	67 %
Espoo	6	14 %	viikonlopputyö	0	0 %			
Vantaa	4	10 %	osapäivätyö	2	5 %	Vakituiset	28	67 %
Tuusula	3	7 %	muu osa-aikatyö	6	14 %	Määräaikaiset	14	33 %
Kirkkonummi	2	5 %	Kokopäivätyö	7	17 %			
Lohja	2	5 %	Vuorotyö	17	40 %			
Järvenpää	1	2 %	Ilta-, yö- tai vkonloppu	10	24 %			
Muut	2	5 %	Osa-aikatyö	8	19 %			

### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

Cumulus, Hotel Carlton, Kokoushotelli Rantapuisto Oy

### Ammatin työmarkkinatilanne

Keskipalkka 2 140 €		Ammattisiirtymät			
Työllisten koulutusrakenne		Mihin ammatista siirrytään		Mistä ammattiin tullaan	
Ylioppilastutkinto	18 %	Työvoiman ulkopuoliset	27 %	Työvoiman ulkopuoliset	27 %
Ei tutkintoa	15 %	Työttömät	18 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	24 %
Merkonomi, liiketal. ja mark.	6 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	17 %	1 Terveystenhoito ja sosiaaliala	14 %
Perushoitaja, apuhoitaja	6 %	1 Terveystenhoito ja sosiaaliala	13 %	Työttömät	12 %
Vastaanotto- ja osastoavust.	4 %	3 Kaupallinen työ	11 %	3 Kaupallinen työ	11 %
Muut	51 %	Muut	14 %	Muut	12 %

### Kvalifikaatiot

**Tuotannolliset:** Alkoholipassi, suomen kielen taito, englannin kielen taito, ruotsin kielen taito, Hotellin ohjelman hallinta, Opera-ohjelman hallinta, työkokemus hotellin vastaanotosta, asiakaspalvelutaidot

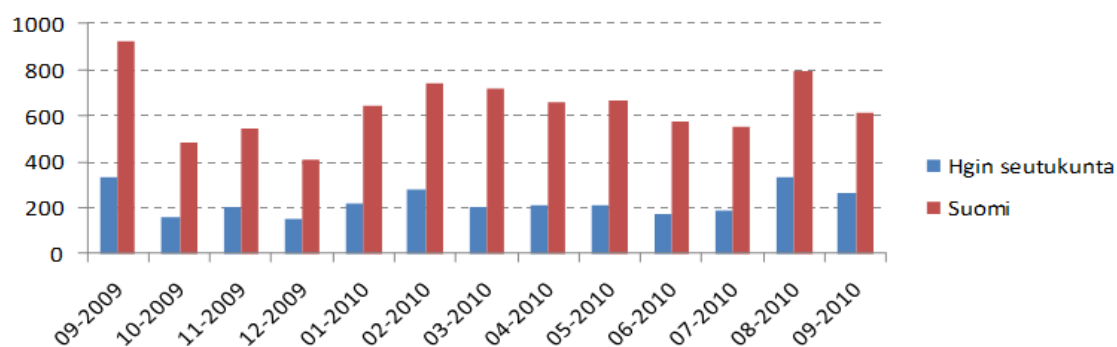
**Normatiiviset:** Tiimityöskentelytaidot, palveluaittius ja vastuuntunto

**Muut alan vaatimukset:** Vuorotyö, osa-aikainen työ

## Kokit ja keittäjät

(= 911 Suurtalouksien hoitajat, 912 Kokit, keittäjät ja kylmäköt, 913 Keittiö- ja ravintolatyöntekijät, 919 Muu majoitus- ja suurtaloustyö)

### MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
Seutukunta		Suomi						
Yhteensä	2924	8312	kokopäivätyö	1451	50 %	alle 11 pv	98	3 %
Keskiarvo / kk	225	639	2-vuorotyö	814	28 %	11 pv - 1 kk	46	2 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		35 %	3-vuorotyö	70	2 %	1 - 3 kk	251	9 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	7	0 %	3 - 6 kk	361	12 %
Helsinki	1582	54 %	iltatyö	18	1 %	6 - 12 kk	230	8 %
Espoo	421	14 %	yötyö	12	0 %	yli 12 kk	1938	66 %
Vantaa	338	12 %	viikonlopputyö	22	1 %			
Lohja	87	3 %	osapäivätyö	260	9 %	Vakituiset	1938	66 %
Hyvinkää	72	2 %	muu osa-aikatyö	270	9 %	Määräaikaiset	986	34 %
Vihti	68	2 %						
Nurmijärvi	60	2 %	Kokopäivätyö	1451	50 %			
Muut	296	10 %	Vuorotyö	891	30 %			
			Ilta-, yö- tai viikonloppu	52	2 %			
			Osa-aikatyö	530	18 %			

#### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

Staff plus Oy, Sodexo Oy, Fazer Amica Oy, Fazer Food Services Oy, Seure henkilöstöpalvelut Oy, Helsingin kaup.

#### Ammatin työmarkkinatilanne

Keskipalkka 1 990 €		Ammattisiirtymät			
Työllisten koulutus rakenne		Mihin ammatista siirrytään		Mistä ammattiin tullaan	
Ei tutkintoa	27 %	Työvoiman ulkopuoliset	46 %	Työvoiman ulkopuoliset	36 %
Ylioppilastutkinto	10 %	Työttömät	27 %	Työttömät	24 %
Hot- ja rav.-alan perustutk.	8 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	7 %	3 Kaupallinen työ	13 %
Ravintolakokki	7 %	3 Kaupallinen työ	6 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	8 %
Ruokapalvelun perustutkinto	6 %	8 Muu teollisuus ja varastoala	4 %	8 Muu teollisuus ja varastoala	5 %
Muut	43 %	Muut	10 %	Muut	14 %

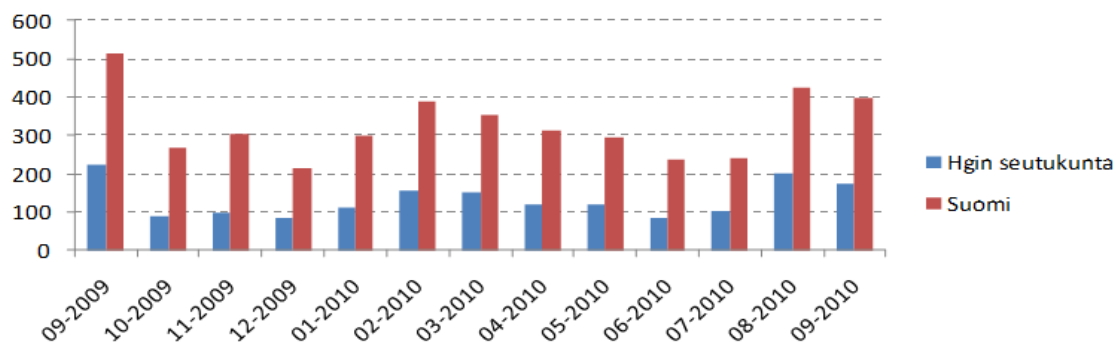
#### Kvalifikaatiot

**Tuotannolliset:** Työkokemus kokin tai suurtalouseläimen tehtävistä, alan koulutus, hygieniasaamistodistus. Kassajärjestelmän ja tilitysten hallinta, asiakaspalvelutaidot, kustannustietoisuus, ruokatrendien tuntemus, tuotannonohjausjärjestelmän "Aromi" tuntemus, ATK-taidot, erityisruokavalioiden hallinta, englannin kielen taito, ajanhallintakyky

**Normatiiviset:** hyvät vuorovaikutustaidot, kyky itsenäiseen työskentelyyn, organisointikyky, reippaus, oma-aloitteisuus, hyvä tilannetaju, palveluasenne, paineensietokyky ja positiivinen asenne

## 921 Hovimestarit ja tarjoilijat ja 929 Muu tarjoilutyö

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
Seutukunta	Suomi							
Yhteensä	1719	4241	kokopäivätyö	395	23 %	alle 11 pv	30	2 %
Keskiarvo / kk	132	326	2-vuorotyö	769	45 %	11 pv - 1 kk	19	1 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		41 %	3-vuorotyö	38	2 %	1 - 3 kk	127	7 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	1	0 %	3 - 6 kk	277	16 %
Helsinki	1211	70 %	iltatyö	76	4 %	6 - 12 kk	126	7 %
Espoo	190	11 %	yötyö	16	1 %	yli 12 kk	1140	66 %
Vantaa	136	8 %	viikonlopputyö	33	2 %			
Hyvinkää	33	2 %	osapäivätyö	60	3 %	Vakituiset	1140	66 %
Kirkkonummi	32	2 %	muu osa-aikatyö	331	19 %	Määräaikaiset	579	34 %
Lohja	28	2 %						
Järvenpää	22	1 %	Kokopäivätyö	395	23 %			
Muut	67	4 %	Vuorotyö	808	47 %			
			Ilta-, yö- tai vkonloppu	125	7 %			
			Osa-aikatyö	391	23 %			

### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

Henkilöstöpalvelu Service Oy, Lisäpalvelu Oy, StaffPlus Oy, AVECRA Oy

### Ammatin työmarkkinatilanne

Keskipalkka 2 170 €		Ammattisiirtymät			
Työllisten koulutus rakenne		Mihin ammatista siirrytään		Mistä ammattiin tullaan	
Ei tutkintoa	27 %	Työvoiman ulkopuoliset	47 %	Työvoiman ulkopuoliset	29 %
Ylioppilastutkinto	21 %	Työttömät	16 %	3 Kaupallinen työ	20 %
Tarjoilija	4 %	3 Kaupallinen työ	13 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	17 %
Ravintolakokki	3 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	7 %	Työttömät	15 %
Hot.- ja rav.-alan perustutk.	3 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	5 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	6 %
Muut	41 %	Muut	12 %	Muut	13 %

### Kvalifikaatiot

**Tuotannolliset:** Ravintola-alan koulutus, työkokemus tarjoilu- tai asiakaspalvelutehtävistä, catering-alan kokemus, englannin kielen taito, kassatyöskentelyosaaminen, anniskelupassi, hygieniapassi, PC-kassajärjestelmän tuntemus, RoomBook ohjelman hallinta ja ruotsin kielen taito

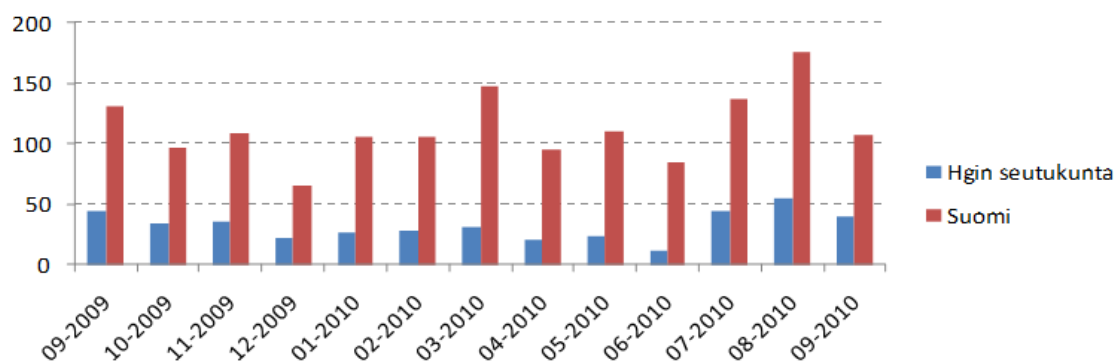
**Normatiiviset:** Vuorovaikutustaidot, ulospäinsuuntautuneisuus, ripeähenkisyys, paineensietokyky, asiakaslähtöisyys, positiivinen asenne, vastuuntuntoisuus

**Esimiehille lisäksi seuraavia vaatimuksia:** Restonomin koulutus, tilannejohtamisen kyky, tehtävien resurssointi- ja organisointikyky, liiketoiminnan analysointikyky, sosiaaliset taidot ja tuloshakuisuus

**Muut alan vaatimukset:** Osa-aikatyö, vuorotyö, joustavuus työajoissa

## 922 Kahviloiden ja ruokaloiden annostelijat ja myyjät

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
	Seutukunta	Suomi						
Yhteensä	416	1470	kokopäivätyö	77	19 %	alle 11 pv	4	1 %
Keskiarvo / kk	32	113	2-vuorotyö	139	33 %	11 pv - 1 kk	1	0 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		28 %	3-vuorotyö	22	5 %	1 - 3 kk	20	5 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	0	0 %	3 - 6 kk	66	16 %
			iltatyö	6	1 %	6 - 12 kk	53	13 %
Helsinki	255	61 %	yötyö	2	0 %	yli 12 kk	272	65 %
Vantaa	56	13 %	viikonlopputyö	8	2 %			
Espoo	46	11 %	osapäivätyö	79	19 %	Vakituiset	272	65 %
Hyvinkää	11	3 %	muu osa-aikatyö	83	20 %	Määräaikaiset	144	35 %
Nurmijärvi	11	3 %						
Mäntsälä	7	2 %	Kokopäivätyö	77	19 %			
Järvenpää	6	1 %	Vuorotyö	161	39 %			
Muut	24	6 %	Ilta-, yö- tai vkonloppu	16	4 %			
			Osa-aikatyö	162	39 %			

### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

Lisäpalvelu Oy, Studentwork Oy, Café Rouge, Roberts Café, Helmisimpukka (Shell), StaffPoint Oy

### Kvalifikaatiot

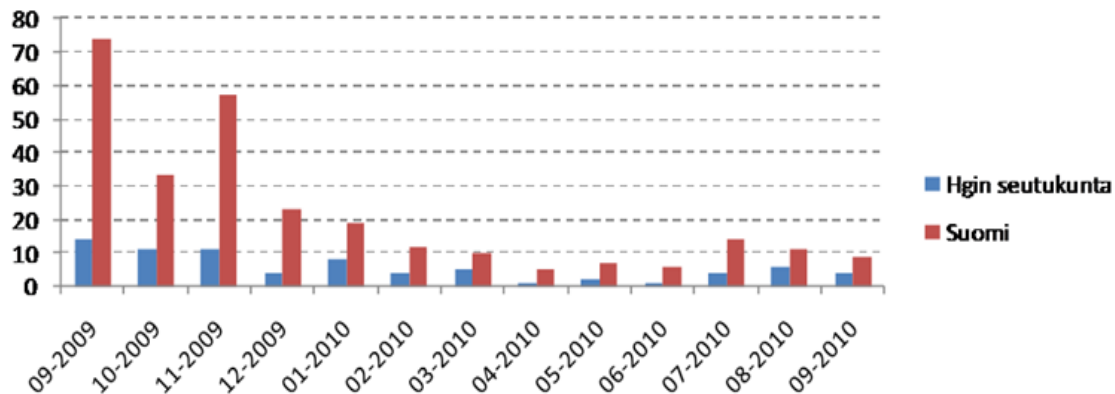
**Tuotannolliset:** Kahvilatuotteiden myynti- ja tarjoiluosaaminen, veikkauksen Online-kassan käyttökokemus, ravintola tai kaupan alan koulutus, ruoan valmistustaidot, asiakaspalveluosaaminen, hyllytys- ja esillelaittotaidot, hygieniapassi, perussiivoustaidot ja hyvä englannin suullinen taito

**Normatiiviset:** Kiireensietokyky, reippaus, iloisuus ja positiivinen asenne

**Muut alan vaatimukset:** Vuorotyö, osa-aikaisuus, 18-v. ikävaatimus

## 93 Kotitalous

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
	Seutukunta	Suomi						
			kokopäivätyö	39	52 %	alle 11 pv	0	0 %
Yhteensä	75	280	2-vuorotyö	1	1 %	11 pv - 1 kk	0	0 %
Keskiarvo / kk	6	22	3-vuorotyö	0	0 %	1 - 3 kk	6	8 %
Seutukunnan osuus		27 %	4-5 -vuorotyö	0	0 %	3 - 6 kk	4	5 %
kaikista ilmoituksista			iltatyö	0	0 %	6 - 12 kk	31	41 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			yötyö	0	0 %	yli 12 kk	34	45 %
Helsinki	44	59 %	viikonlopputyö	0	0 %			
Espoo	16	21 %	osapäivätyö	20	27 %	Vakituiset	34	45 %
Vantaa	5	7 %	muu osa-aikatyö	15	20 %	Määräaikaiset	41	55 %
Tuusula	4	5 %						
Vihti	2	3 %	Kokopäivätyö	39	52 %			
Hyvinkää	1	1 %	Vuorotyö	1	1 %			
Kauniainen	1	1 %	Ilta-, yö- tai vkonloppu	0	0 %			
Muut	2	3 %	Osa-aikatyö	35	47 %			

**Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:**

ASSE/EurAuPair ry

### Kvalifikaatiot

**Tuotannolliset:** siivoustaidot, ruoanlaittovalmius, kotieläimien hoitokokemus, sujuva suomen kielen taito, puutarhan huoltotöiden hallinta (esim. ruohonleikkuu), lastenhoitokokemus, alan koulutus (lähihoitaja, opettaja), hyvä englannin kielen taito, fysioterapeuttinen osaaminen, vanhusten hoivapalveluosaaminen, terveydenhoitajaosaaminen, viittomakielen taito ja kotitalousalan koulutus/kurssit

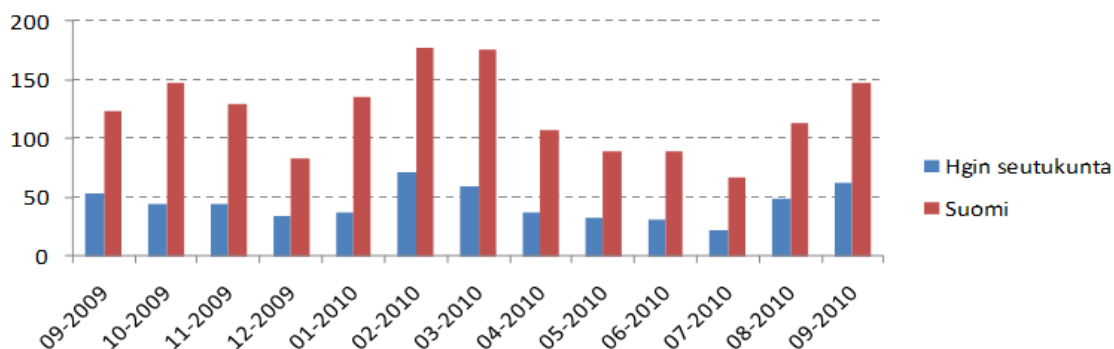
**Normatiiviset:** yhteistyökyky, omatoimisuus, oma-aloitteellisuus ja vastuuntuntoisuus

**Muut alan vaatimukset:** B-ajokortti, tupakoimattomuus suotavaa, matkustusvalmius



## 941 Kiinteistöhoito ja kunnossapito

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
Seutukunta	Suomi							
Yhteensä	579	1585	kokopäivätyö	478	83 %	alle 11 pv	14	2 %
Keskiarvo / kk	45	122	2-vuorotyö	22	4 %	11 pv - 1 kk	26	4 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		37 %	3-vuorotyö	1	0 %	1 - 3 kk	54	9 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	1	0 %	3 - 6 kk	72	12 %
Helsinki	272	47 %	iltatyö	5	1 %	6 - 12 kk	35	6 %
Vantaa	106	18 %	yötyö	2	0 %	yli 12 kk	378	65 %
Espoo	90	16 %	viikonlopputyö	0	0 %			
Järvenpää	24	4 %	osapäivätyö	21	4 %	Vakituiset	378	65 %
Hyvinkää	23	4 %	muu osa-aikatyö	49	8 %	Määräaikaiset	201	35 %
Lohja	16	3 %	Kokopäivätyö	478	83 %			
Kirkkonummi	8	1 %	Vuorotyö	24	4 %			
Muut	40	7 %	Ilta-, yö- tai vkonloppu	7	1 %			
			Osa-aikatyö	70	12 %			

### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

ISS Palvelut Oy, KH-kiinteistöpalvelut Oy, L&T Oy, Kiinteistöhuolto Vilander Oy

### Ammatin työmarkkinatilanne

Keskipalkka 2 070 €		Ammattisiirtymät			
Työllisten koulutus rakenne		Mihin ammatista siirrytään		Mistä ammattiin tullaan	
Ei tutkintoa	34 %	Työvoiman ulkopuoliset	25 %	Työvoiman ulkopuoliset	29 %
Ylioppilastutkinto	10 %	Työttömät	17 %	Työttömät	17 %
Kiinteistöhoitajan ammattitutkir	3 %	7 Teollisuus	12 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	10 %
Asentaja-koneistaja	2 %	6 Rakennus- ja kaivosala	11 %	6 Rakennus- ja kaivosala	10 %
Rakennusmies, talonrakentaja	2 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	8 %	7 Teollisuus	9 %
Muut	49 %	Muut	27 %	Muut	25 %

### Kvalifikaatiot

**Tuotannolliset:** Kiinteistöalan tutkinto, kiinteistöhoitokoneiden käsittelytaidot, atk-perustaidot, BC-ajokortti, sähköisten kiinteistönhallintajärjestelmien hallinta, kiinteistöautomaation tuntemus, ulkotyökoneiden ajotaito (Wille), traktorin ajotaito, Fimx- ja Tampuuri-huoltokirjojen hallinta, kiinteistöhuollon ylläpitojärjestelmän "Ryhti" hallinta, automaatio-osaaminen (erityisesti TAC-ohjelmat), taloautomaatiikan, erilaisten turvajärjestelmien kunnossapito-osaaminen. Kokemus perehdytyksestä ja työnohjaamisesta

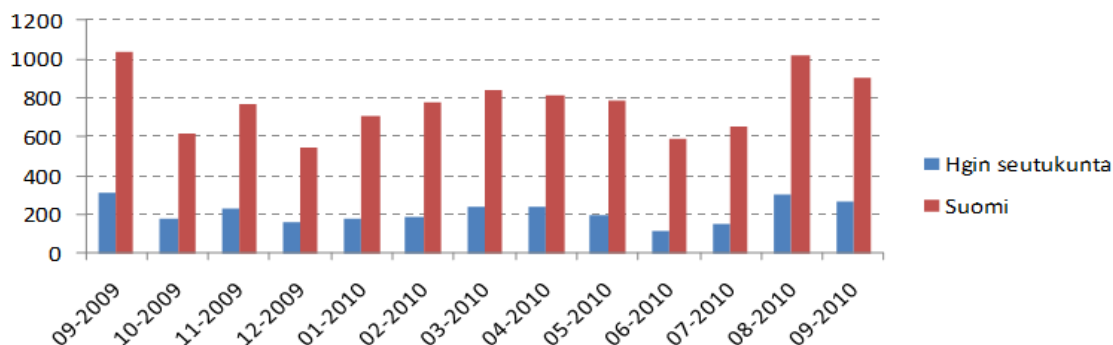
**Normatiiviset:** oma-aloitteisuus, aktiivisuus, asiakaspalveluhenkisyys, reippaus, hyvä fyysinen kunto, asiakaspalveluasenne, tiimityötaidot ja sosiaalinen luonne

**Muut alan vaatimukset:** Huumetesti, ei astmaa tai pölyallergiaa, päivystystyötä, sujuva suomen kielen taito



## 942 Siivoajat ja 949 Muu kiinteistöhoito- ja siivoustyö

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
	Seutukunta	Suomi						
Yhteensä	2741	10040	kokopäivätyö	1251	46 %	alle 11 pv	37	1 %
Keskiarvo / kk	211	772	2-vuorotyö	57	2 %	11 pv - 1 kk	78	3 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		27 %	3-vuorotyö	11	0 %	1 - 3 kk	201	7 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	2	0 %	3 - 6 kk	152	6 %
Helsinki	1179	43 %	iltatyö	214	8 %	6 - 12 kk	145	5 %
Espoo	466	17 %	yötyö	30	1 %	yli 12 kk	2125	78 %
Vantaa	438	16 %	viikonlopputyö	60	2 %			
Hyvinkää	129	5 %	osapäivätyö	698	25 %	Vakituiset	2125	78 %
Järvenpää	99	4 %	muu osa-aikatyö	418	15 %	Määräaikaiset	613	22 %
Kirkkonummi	94	3 %						
Lohja	76	3 %	Kokopäivätyö	1251	46 %			
Muut	260	9 %	Vuorotyö	70	3 %			
			Ilta-, yö- tai vko-loppu	304	11 %			
			Osa-aikatyö	1116	41 %			

### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

ISS Palvelut Oy, SOL Palvelut Oy, Hansalaiset Oy, Urheiluhallit Oy

### Ammatin työmarkkinatilanne

Keskipalkka 2 070 €		Ammattisiirtymät			
Työllisten koulutusrakenne		Mihin ammatista siirrytään		Mistä ammattiin tullaan	
Ei tutkintoa	50 %	Työvoiman ulkopuoliset	47 %	Työvoiman ulkopuoliset	34 %
Ylioppilastutkinto	14 %	Työttömät	20 %	Työttömät	16 %
Laitoshuoltajan ammattitutk.	2 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	7 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	11 %
Laitoshuoltaja, siivoaja	1 %	3 Kaupallinen työ	5 %	3 Kaupallinen työ	8 %
Merkonomi, liiketal. ja mark.	1 %	5 Kuljetus ja liikenne	4 %	8 Muu teollisuus ja varastoala	8 %
Muut	32 %	Muut	17 %	Muut	23 %

### Kvalifikaatiot

**Tuotannolliset:** Siivousalan koulutus, siivoustyökokemus, yhdistelmäkoneen käyttötaito, Q3E-tuntemus, siivottavien pintojen ja materiaalien tuntemus, hygieniapassi ja elintarvikehygienian tuntemus.

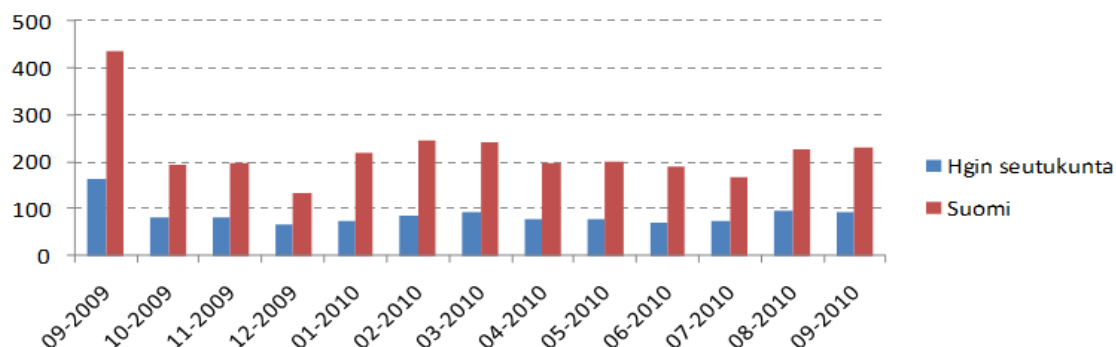
**Normatiiviset:** Asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, sitoutuneisuus, vastuuntuntoisuus, hyvät käytöstavat, luotettavuus, tunnollisuus, motivoituneisuus, oma-aloitteisuus ja elämäkokemus.

**Esimiehiltä vaadittavan kvalifikaatiot edellisten lisäksi:** siivoustyönjohtajan koulutus, esiintymiskyky, innostava persoona, tiimityötaitot, hyvät neuvottelutaidot, yhteistyökyky, ATK-taidot, organisointikyky, englannin kielen taito, perehdyttämistaidot, työnopastustaidot, paineensietokyky

**Muut alan vaatimukset:** Turvallisuusselvitys, joustavuus työaikojen suhteen, B-ajokortti, suomen kielen taito

## 95 Kauneudenhoito ja hygienia

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
Seutukunta	Suomi							
Yhteensä	1125	2870	kokopäivätyö	985	88 %	alle 11 pv	0	0 %
Keskiarvo / kk	87	221	2-vuorotyö	48	4 %	11 pv - 1 kk	1	0 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		39 %	3-vuorotyö	0	0 %	1 - 3 kk	21	2 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	0	0 %	3 - 6 kk	17	2 %
Helsinki	590	52 %	iltatyö	3	0 %	6 - 12 kk	26	2 %
Espoo	146	13 %	yötyö	0	0 %	yli 12 kk	1060	94 %
Vantaa	124	11 %	viikonlopputyö	1	0 %			
Lohja	64	6 %	osapäivätyö	34	3 %	Vakituiset	1060	94 %
Järvenpää	43	4 %	muu osa-aikatyö	54	5 %	Määräaikaiset	65	6 %
Vihti	32	3 %	Kokopäivätyö	985	88 %			
Tuusula	24	2 %	Vuorotyö	48	4 %			
Muut	102	9 %	Ilta-, yö- tai vkonloppu	4	0 %			
			Osa-aikatyö	88	8 %			

### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

CM-Hiustalo Oy, Hiusmaailma Oy, Salonki Esikko, Kando Oy, Tukkatalo Oy

### Ammatin työmarkkinatilanne

Keskipalkka 1 860 €		Ammattisiirtymät			
Työllisten koulutus rakenne		Mihin ammatista siirrytään		Mistä ammattiin tullaan	
Parturi-kampaaja	26 %	Työvoiman ulkopuoliset	47 %	Työvoiman ulkopuoliset	41 %
Ei tutkintoa	18 %	Työttömät	18 %	3 Kaupallinen työ	18 %
Hiusalan perustutkinto	12 %	3 Kaupallinen työ	16 %	Työttömät	15 %
Kampaaja	8 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	5 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	8 %
Ylioppilastutkinto	7 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	4 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysalan	8 %
Muut	29 %	Muut	10 %	Muut	11 %

### Kvalifikaatiot

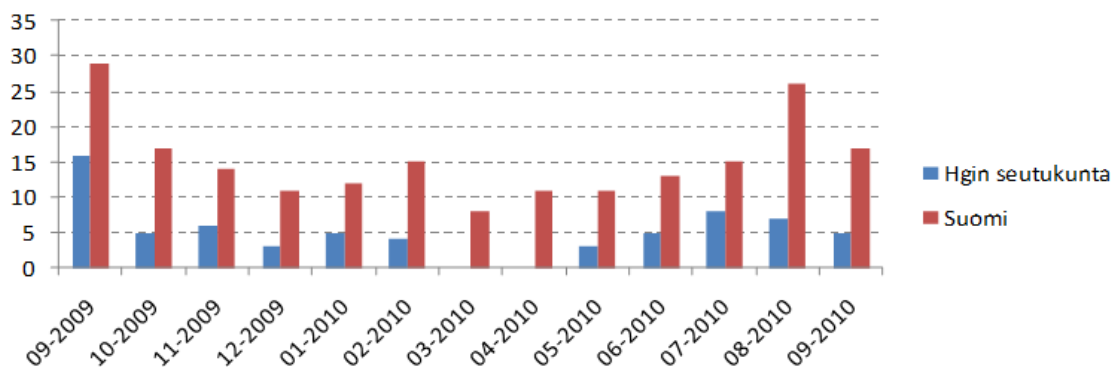
**Tuotannolliset:** alan koulutus (usein maksullinen koulutus), kosmetologin koulutus, vankka työkokemus ja englannin kielen taito

**Normatiiviset:** asiakaspalveluhenkisyys, huoliteltu ulkonäkö, avoin ja iloinen persoonallisuus, myyntihenkisyys, oma-aloitteisuus, reippaus, paineensietokyky, tiimihenkisyys, ahkeruus, hyvä työmotivaatio ja pitkäjänteisyys

**Muut alan vaatimukset:** Osa-aikaiset koulutukset, maksulliseen koulutukseen osallistuminen edellytetään usein, omat työvälineet edellytetään usein kynsi- ja kosmetologityössä, vuokratuolit, edellytetään usein omaa laajaa asiakaskuntaa

## 96 Pesula

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
	Seutukunta	Suomi						
Yhteensä	67	199	kokopäivätyö	33	49 %	alle 11 pv	0	0 %
Keskiarvo / kk	5	15	2-vuorotyö	13	19 %	11 pv - 1 kk	5	7 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		34 %	3-vuorotyö	1	1 %	1 - 3 kk	18	27 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	0	0 %	3 - 6 kk	10	15 %
Helsinki	25	37 %	iltatyö	1	1 %	6 - 12 kk	3	4 %
Kerava	17	25 %	yötyö	0	0 %	yli 12 kk	31	46 %
Espoo	11	16 %	viikonlopputyö	0	0 %			
Tuusula	6	9 %	osapäivätyö	6	9 %	Vakituiset	31	46 %
Nurmijärvi	3	4 %	muu osa-aikatyö	13	19 %	Määräaikaiset	36	54 %
Vantaa	2	3 %						
Mäntsälä	2	3 %	Kokopäivätyö	33	49 %			
Muut	1	1 %	Vuorotyö	14	21 %			
			Ilta-, yö- tai vkonloppu	1	1 %			
			Osa-aikatyö	19	28 %			

**Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:**

Go On -yhtiöt Oy

### Kvalifikaatiot

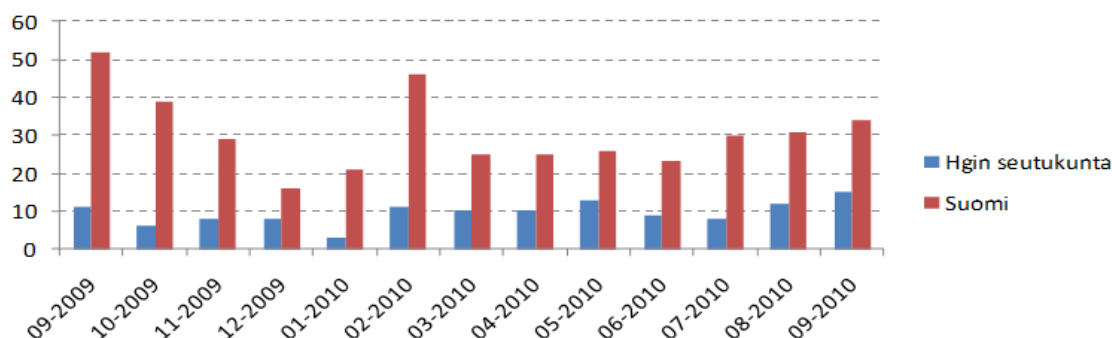
**Tuotannolliset:** Kemiallisen pesun tuntemus, tekstiilialan tuntemus, tietokoneen käyttötaito, englannin kielen taito, täydellinen suomen kielen taito, työkokemus ompelukorjauksesta ja pesulatyöstä

**Normatiiviset:** Reippaus, asiakaspalvelu- ja myyntihenkisyys, iloisuus, omatoimisuus ja ahkera asenne

**Muut alan vaatimukset:** Hyvä fyysinen kunto ja riittävä pituus

## 97 Matkailupalvelu ja 99 Muut palvelut

MOL.fi uudet työpaikkailmoitukset 9/2009-9/2010



Seutukunta vs Suomi			Työaika			Työn kesto		
	Seutukunta	Suomi						
Yhteensä	124	397	kokopäivätyö	25	20 %	alle 11 pv	9	7 %
Keskiarvo / kk	10	31	2-vuorotyö	1	1 %	11 pv - 1 kk	1	1 %
Seutukunnan osuus kaikista ilmoituksista		31 %	3-vuorotyö	2	2 %	1 - 3 kk	4	3 %
Ilmoitusten kuntajakaantuminen			4-5 -vuorotyö	0	0 %	3 - 6 kk	51	41 %
Helsinki	47	38 %	iltatyö	29	23 %	6 - 12 kk	12	10 %
Espoo	26	21 %	yötyö	12	10 %	yli 12 kk	47	38 %
Vantaa	18	15 %	viikonlopputyö	6	5 %			
Lohja	10	8 %	osapäivätyö	17	14 %	Vakituiset	47	38 %
Tuusula	5	4 %	muu osa-aikatyö	32	26 %	Määräaikaisten	77	62 %
Hyvinkää	4	3 %						
Kerava	4	3 %	Kokopäivätyö	25	20 %			
Muut	10	8 %	Vuorotyö	3	2 %			
			Ilta-, yö- tai vkonloppu	47	38 %			
			Osa-aikatyö	49	40 %			

### Esimerkkejä työpaikkoja tarjonneista yrityksistä:

StudentWork Finndea Oy, ISS Palvelut Oy, Kinopalatsi Oy, RAY

### Ammatin työmarkkinatilanne

Keskipalkka 2 180 €		Ammattisiirtymät			
Työllisten koulutus rakenne		Mihin ammatista siirrytään		Mistä ammattiin tullaan	
Ylioppilastutkinto	38 %	Työvoiman ulkopuoliset	32 %	Työvoiman ulkopuoliset	29 %
Ei tutkintoa	8 %	3 Kaupallinen työ	20 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	20 %
Merkonomi, liiketal. ja mark.	8 %	2 Hallinto ja toimistotyö, IT-ala	13 %	3 Kaupallinen työ	12 %
Merkonomi(opisto) tal. ja hal.	3 %	0 Tieteellinen, tekn. ja tait. työ	10 %	1 Terveystieteiden ja sosiaali-ala	11 %
Tradenomi, tal., hal. ja mark.	2 %	Työttömät	9 %	Työttömät	10 %
Muut	42 %	Muut	16 %	Muut	18 %

### Kvalifikaatiot

**Tuotannolliset:** peruskoulutason kielitaito ja ATK-taidot, ensiaputaidot, puhelinasiakaspalvelutaidot ja markkinointitaidot

**Normatiiviset:** ahkeruus, asiakaspalveluhenkisyys, hyvät käytöstavat, joustavuus työajoissa, työkavereiden arvostaminen ja reippaus

**Muut alan vaatimukset:** 18 vuoden ikä, nuhteettomuus, suomen kielen taito

"Miksi tapella tästä työhönoitoituksen järjestyksestä keskenään, sehän politiikkaa. Emme voi sille juuri mitään ennen vaaleja. Työvoimavirkailijoita uhkaa itseä töistä poisjoutuminen, jos joku hallituksen tuotostavoite työttömyystilastojen laskemisessa ei toteudu. Halvin tuloluokka on kuitenkin valtiolle liian runsas joukko.

Työasia on vaikea aihe, toisille on ammattilaisenkin vaikeaa löytää työtä. Se vaatii mm. urasuunnitelmia, portaittaista etenemistä, ehkä kokeilua, lisäkoulutusta, itsetuntemusta, rohkeutta kokeilla asioita, hyvää kuntoa, terveyttä yms. Lisäksi työmarkkinoiden vaatimukset muuttuvat hurjaa vauhtia, on vaikeaa pysyä perässä.

Monilla ihmisillä asumispaikkakuntakin voi olla vaikeuttamassa työnsaantia. Myös ammatin sopivuus tarjolla oleviin paikkoihin tai ikä. Vanhemmat ihmiset työnhakijana ovat aika hankalassa jamassa, etenkin nyt. Mutta niin moni tietää, että googlen täsmäyskin saattaa olla osuvampi, kuin nämä "heitot" työvoimatoimistosta. Puhumattakaan, että niihin liittyy aika erikoislaatuinen prosedyyri. Olemme kaverini kanssa suunnitelleet, että haemme jotain tuttavallista "lakiapua" jatkossa. Se on kallista, mutta jotain on pakko keksiä. Myös ulkomaan työpaikat ovat alkaneet houkutella tai osuuskuntatoimintaa. Tuella eläminen ei ole se, mitä haluamme. Muutamme pois täältä tai pyrimme eduskuntaan.

Työhönoitoitusten tarkoitus ei ole varmaankaan antaa työtä suoraan, vaan muistuttaa, että pitää toimia. Se toimii kuin "heräte-esite" eli muistuttaa olemassa olostaan. Koulutusosoitus saat-  
taa toimia paremmin kuin työosoitus, mutta pakkosyötettynä sekään ei ole mukavaa. Virkailijoidenkin pitäisi oppia taivuttelemaan jotenkin puolelleen, ei vaan pakottaa ottamaan allekirjoitus. Mutta taivuttelua ei liene hymyilevällä ilmeellä tehty juonittelu, vai onko.

Kuulemma yleensä elämässä kannattaa mieluummin toimia kuin jättää toimimatta. Sitten 20 v. myöhemmin sitä asiaa vielä kelata, miksi en kokeillut tuotakin mahdollisuutta silloin nuorempana. Virkailijoiden keinot ovat näinä aikoina kuitenkin niin kovat, että sydäntä särkee katsella heitä. Uhkaus, kiristys, vallanhimoinen käytös ei helpota ollenkaan vaikeaa asiaa, kun työtön on "kyykyssä" siellä jo muutenkin rahan saannin takia. Olemme aivan sen armopalan varassa. Mitään ei jää, kaikkien, myös politiikkovaatijoiden pitäisi käsittää että molemmilla osapuolilla on kova paikka. Sananvapauskin menee sen mukana, jos rahaa ei ole. Kannattaa kuitenkin varoa olemasta vasten virkailijoiden tahtoa oman etunsa vuoksi ja hakea niitä osoitettuja paikkoja ja toimia juuri niin kauan, kun eteenpäin pääsee. Nimittäin, jos johonkin paikkaan ei sovi, ei työnantaja myöskään ota (=>koettu). Se reitti päättyy äkkiä, keinotekoinen työosoitus ei toimi.

Nimimerkki "Ei-jummarra" on ehkä vielä onnellisessa tilanteessa. Ehkä toinen ihminen onnistuu pärjäämään byrokratiassa, ikä ja koulutus sopii tilanteeseen. Ja joillekin se osoituspolitiikkaa toimii, mutta ei kaikille. Tarjonnan ja kysynnän suhde määrää paljon asiaa.

Näyttää siltä, että pian ollaan kuitenkin niin pahassa kriisissä, että yhä useampi kuitenkin joutuu työkkärvirkailijoiden "tulilinjalle". Ei tuo halvin tuloluokka muuten pienene. Tarviiko edes ensi syksyä pitemmälle katsoa? Systeemin kritisointi ei tarkoita, että työnhakijat vastikkeetta mitään työkkäristä haluavat. Sieltä ei ole saanut mitään vastikkeetta pitkään aikaan. On kivaa, että eräät ihmiset ovat perustaneet keikkatyöfirmoja, miksi niihin ei tukea voitaisi jalostaa myös. Ja tällä hetkellä kiertäisin itse ainakin sen paikan kilometrien päästä, jos vain tietäisin, miten saisin toimeentuloasiat ratkaistua. Sinne emme kaverini kanssa enää vapaaehtoisesti mene, vain sitten kun on pakko päivittää työnhakijanaolotilanne."

Lähde:

[http://www.uranus.fi/hyotya\\_ja\\_huvia/keskustelu/open.php?id=66875&page=2&SESSIONID=hu72t7f804vq4thov2963hgm6l7ej4n](http://www.uranus.fi/hyotya_ja_huvia/keskustelu/open.php?id=66875&page=2&SESSIONID=hu72t7f804vq4thov2963hgm6l7ej4n)

Julkaisusarjan nimi ja numero <b>Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisuja 4/2011</b>				
Vastuualue Elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri				
Tekijät Samuli Leveälähti Jari Järvinen		Julkaisuaika Marraskuu 2011		
		Julkaisija Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
		Hankkeen rahoittaja/toimeksiantaja Osaamisen ennakoinnilla kasvua ESR- projekti		
Julkaisun nimi <b>Palvelualojen osaamistarpeiden ennakointiselvitys</b> Työpaikkailmoitusten analyysimallin tuloksia Helsingin seutukunnasta				
Tiivistelmä <p>Selvityksen on rahoittanut Osaamisen ennakoinnilla kasvua -projekti. Selvityksessä on ollut tavoitteena kehittää uusi työttömien työnhakijoiden työllistymistä tukeva ennakointinäkökulma erityisesti palvelualojen yritysten osaamistarpeiden ennakointiin. Tuloksena on ollut ennakointiprosessi, jolla voidaan kartoittaa toisistaan hieman poikkeavienkin palvelualan yritysten osaamistarpeita samankaltaisin keinoin. Lisäksi tavoitteena on ollut, että menetelmässä hyödynnetään osallistavaa otetta alan yritysten asiantuntijanjäseniä huomioiden, mutta pyritään samalla huomioimaan osaamistarpeisiin liittyviä laajempia osatekijöitä ennakointiviitekehyksen osana. Keskeisin haaste palvelualan työmarkkinoiden näkökulmasta on edistää työntekijien ja -hakijoiden kohtaamista eri tavoin. Yleisempänä kohtaantoa parantavana keinona on ollut ns. "polutus" eli useiden toimenpiteiden kokonaisuus, jossa askeleittain lisätään työllistävyyttä. Yksityisen sektorin työllistämisen ja siihen verrattavilla toimenpiteillä sekä ammatillisella työvoimakoulutuksella on ollut useiden tutkimusten mukaan melko selvä positiivinen vaikutus työttömien työnhakijoiden työllistämiseen. Kuitenkin eri ammattialojen työllistymispolkujen viitekehykset poikkeavat toisistaan erityisesti sen vuoksi, että tiettyjen ammattialojen työmarkkinoiden liikkuvuus sekä joustot vaikuttavat merkittävässä määrin myös siihen keinovalikoimaan, jolla voidaan luoda edellytyksiä alalle työllistymiseksi pidemmäksi aikaa. Keskeisin tämän ennakointihankkeen tavoite on ollutkin selvittää, mitkä edellytykset työttömällä työnhakijalla tai työttömyysuhan alla olevilla työllisillä on vakiinnuttaa työmarkkina-asemansa palvelualan eri tehtäviin ja mitä toimenpiteitä palvelualalle työllistymisen edistämiseksi olisi tehtävä jatkossa.</p> <p>Menetelmällisenä näkökulmana hankkeessa on ollut Foredata Oy:n kehittämä työpaikkailmoitusten haku- ja analyysipalvelu, jonka avulla voidaan tarkastella mol.fi-sivustoille ilmoitettuja työpaikkailmoituksia ja niissä ilmoitetut ammattikohtaiset osaamiskvalifikaatioita. Tässä projektissa analyysi on kohdennettu Helsingin seutukunnan palvelutyön ammattien työpaikkailmoituksiin vuoden ajalta. Lisäksi palvelualan osaamistarjonnan ja -kysynnän kohtaantoa on tarkennettu tilastollisin analyysin sekä kuudentoista palvelualan yrityksen haastatteluilla.</p> <p>Hankkeen tulosten mukaan työ- ja elinkeinohallinnolla ei ole merkittäviä mahdollisuuksia tai edes tarkoituksenmukaista rakentaa tietyille palvelualojen osille työllistämispolkuja asiakkailleen, jos tavoitteena on asiakkaan työvoiman työmarkkina-aseman vakauttaminen ja mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen. Rekrytointitilanteissa on kuitenkin useiden eri tutkimusten ja myös tämän hankkeen tulosten perusteella paremmat edellytykset työllistyä ylipäättään työllisenä kuin tehtävän kannalta oikean tutkinnon tai osaamisen omaavana työttömänä. Palvelualan työpaikkoja voidaankin pitää osittain eräänlaisena työttömien työnhakijoiden työllistämispolutuksen välietappina, joka vahvistaa merkittävästi työnhakijan mahdollisuuksia tavoiteammattiinsa työllistymiseksi.</p>				
Asiasanat Työpaikkailmoitukset, palvelualojen osaamistarpeiden ennakointi, ammattisiirtymät, opiskelijoiden työssäkäynti				
ISBN (painettu)	ISBN (PDF)	ISSN-L	ISSN (painettu)	ISSN (verkojulkaisu)
978-952-257-266-0	978-952-257-267-7	1798-8101	1798-8101	1798-8071
Kokonaissivumäärä		Kieli	Hinta (sis. alv 8%)	
62		Suomi		
Julkaisun myynti/jakaja  Julkaisu on saatavana vain verkossa: <a href="http://www.ely-keskus.fi/uusimaa/julkaisut">www.ely-keskus.fi/uusimaa/julkaisut</a>				
Julkaisun kustantaja Uudenmaan ELY-keskus				
Painopaikka ja -aika Kopijyvä Espoo				

Publikationsseriens namn och nummer Nylands närings-, trafik- och miljöcentralers publikationer 4/2011				
Ansvarsområde Företagsverksamhet, arbetskraft, kompetens och kultur				
Författare Samuli Leveälahti Jari Järvinen		Publiceringstid November 2011		
		Utgivare Nylands närings-, trafik- och miljöcentral		
		Projektets finansiär/uppdragsgivare ESF-projektet Tillväxt genom kompetensprognostisering		
Publikationens namn <b>Prognos för kompetensbehovet inom servicebranscherna</b> Resultat från analysmodellen av arbetsplatsannonser inom Helsingforsregionen				
Sammandrag <p>Utredningen har finansierats av projektet Tillväxt genom kompetensprognostisering. Målet med utredningen var att utveckla ett nytt prognostiserande perspektiv som stöder sysselsättningen av arbetslösa arbetssökande speciellt för att prognostisera kompetensbehovet hos företag inom servicebranschen. Avsikten var att utveckla en prognostiseringsprocess som kan användas för att med liknande metoder kartlägga kunskapsbehoven även hos sinsemellan något olika serviceföretag. Vidare var målet att metoden ska utnyttja ett deltagande grepp med beaktande av expertåsikter vid företag inom branschen, men ska samtidigt sträva efter att beakta bredare delfaktorer som sammanhänger med kompetensbehoven, som en del av referensramen för prognostiseringen. En central utmaning med tanke på arbetsmarknaden inom servicebranschen är att på olika sätt främja möten mellan arbetsgivare och arbetssökande. Den vanligaste metoden för att förbättra dessa möten är så kallade sysselsättningsstigar, det vill säga en helhet av flera åtgärder där man stegvis ökar sysselsättningen. Sysselsättning inom den privata sektorn och jämförbara åtgärder samt yrkesmässig arbetskraftsutbildning har enligt många studier haft en klart positiv inverkan på sysselsättningen av arbetslösa arbetssökande. Referensramarna för olika yrkesgruppers sysselsättningsstigar avviker dock från varandra framför allt för att mobiliteten och flexibiliteten på arbetsmarknaden för vissa yrkesgrupper har en betydande inverkan på det utbud av metoder som kan användas för att skapa förutsättningar för långvarigare sysselsättning inom branschen. Det mest centrala målet för detta prognostiseringsprojekt har därför varit att utreda vilka förutsättningar arbetslösa arbetssökande eller anställda som hotas av arbetslöshet har att stabilisera sin position på arbetsmarknaden inom olika uppgifter inom servicebranschen och vilka åtgärder som behövs i framtiden för att främja sysselsättningen inom servicebranschen.</p> <p>Det metodologiska perspektivet som projektet använt är en sök- och analystjänst för arbetsplatsannonser som utvecklats av Foredata Oy. Med hjälp av den kan man studera arbetsplatsannonser som lagts upp på webbplatsen mol.fi och de yrkesspecifika kunskapskvalifikationer som anges i dem. Analysen i detta projekt har fokuserats på arbetsplatsannonser inom servicebranschens yrken i Helsingforsregionen under ett år. Därtill har mötet mellan utbudet av och efterfrågan på kompetens inom servicebranschen kartlagts genom statistiska analyser samt intervjuer med 16 företag inom servicebranschen.</p> <p>Enligt resultaten från projektet har arbets- och näringslivsförvaltningen inga betydande möjligheter – och det är inte ens ändamålsenligt – att skapa sysselsättningsstigar för klienter inom vissa delar av servicebranschen, om målet är att stabilisera positionen på arbetsmarknaden för klientens arbetskraft och ge möjligheter till att utveckla kompetensen. Många olika studier och även resultaten från detta projekt tyder på att man i rekryteringssituationer har bättre förutsättningar att få sysselsättning om man redan är anställd, än om man är arbetslös med rätt examen eller kompetens för uppgiften. Man kan i själva verket betrakta arbetsplatser inom servicebranschen som ett slags mellanetapp på sysselsättningsstigen, som avsevärt förstärker arbetssökandens möjligheter att få sysselsättning inom sitt målyrke.</p>				
Sakord Arbetsplatsannonser, prognostisering av kompetensbehovet inom servicebranschen, yrkesbyte, arbete under studietiden				
ISBN (tryckt)	ISBN (PDF)	ISSN-L	ISSN (tryckt)	ISSN (webbpublikation)
978-952-257-266-0	978-952-257-267-7	1798-8101	1798-8101	1798-8071
Sidantal	Språk		Pris (inkl. moms 8 %)	
62	Finska			
Publikationen säljs/distribueras av Publikationen finns tillgänglig endast på webbplatsen: <a href="http://www.ely-keskus.fi/uusimaa/julkaisut">www.ely-keskus.fi/uusimaa/julkaisut</a>				
Publikationen har finansierats av Nylands närings-, trafik- och miljöcentral				







Vipuvoimaa  
EU:lta  
2007–2013

Uudenmaan elinkeino-,  
liikenne- ja ympäristökeskus  
Asemapäällikönkatu 14  
PL 36  
puh. 020 636 0070  
[www.ely-keskus.fi](http://www.ely-keskus.fi)

ISBN 978-952-257-266-0 (painettu)  
ISBN 978-952-257-267-7 (PDF)

ISSN-L 1798-8101  
ISSN 1798-8101 (painettu)  
ISSN 1798-xxxx (verkkojulkaisu)